

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Význam pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu v ČR
Importance of Insurance Intermediaries in Insurance Market in the Czech Republic

Student: Bc. Eva Adamcová
Vedoucí diplomové práce: Ing. Martina Krügerová, Ph.D.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra práva

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Eva Adamcová**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T011 Ekonomika a právo v podnikání
Téma: **Význam pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu v ČR**
Importance of Insurance Intermediaries in Insurance Market in the Czech Republic

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika pojišťovacích zprostředkovatelů
 3. Výhradní pojišťovací agent na pojistném trhu
 4. Náplň činnosti výhradního pojišťovacího agenta
 5. Pojišťovací zprostředkovatel očima veřejnosti
 6. Zhodnocení postavení pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

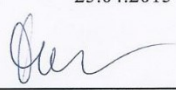
DUCHÁČKOVÁ, E., J. DAŇHEL a kol. *Pojistné trhy: Změny v postavení pojištnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing, 2012. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.
ŘEZÁČ, František. *Pojištnictví*. Brno: Akademické nakladatelství Cerm, 2011. 110 s. ISBN 978-80-214-4242-9.
ZUZAŇÁK, A., J. ŠULCOVÁ a J. HORA. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2011. 239 s. ISBN 978-80-7201-838-3

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

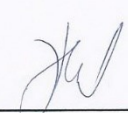
Vedoucí diplomové práce: **Ing. Martina Krügerová, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2014

Datum odevzdání: 25.04.2015


JUDr. Bohuslav Halfar
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci, včetně příloh, vypracovala samostatně.“

Ostrava 24. dubna 2015

Bc. Eva Adamcová

.....Adamcová.....

Obsah

1	Úvod	10
2	Charakteristika pojišťovacích zprostředkovatelů	12
2.1	Právní úprava zprostředkovatelské činnosti	12
2.2	Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví	15
2.2.1	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel.....	17
2.2.2	Podřízený pojišťovací zprostředkovatel.....	17
2.2.3	Výhradní pojišťovací agent.....	17
2.2.4	Pojišťovací agent.....	18
2.2.5	Pojišťovací makléř	18
2.2.6	Pojišťovací zprostředkovatel s domovským státem jiným, než je ČR.....	20
2.3	Podmínky provozování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů	20
2.4	Pozastavení, přerušení a zánik činnosti pojišťovacího zprostředkovatele	24
2.5	Státní dohled v pojišťovnictví	26
2.6	Aktuální přehled pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR	27
3	Výhradní pojišťovací agent na pojistném trhu	30
3.1	Povinnosti výhradní pojišťovacího agenta	31
3.2	Povinnosti při uzavírání smluv.....	35
3.2.1	Uzavírání pojistných smluv	37
3.3	Odměňování výhradního pojišťovacího agenta	40
3.3.1	Druhy možných provizí	40
3.3.2	Další možnosti odměňování.....	41
4	Náplň činnosti výhradního pojišťovacího agenta	42
4.1	Spolupráce s pojišťovnou.....	42
4.2	Odborné školení	45
4.3	Povinnosti výhradního pojišťovacího agenta v praxi.....	46
4.4	Náplň činnosti výhradního pojišťovacího agenta.....	48

5	Pojišťovací zprostředkovatelé očima veřejnosti	52
5.1	Závěr dotazníkové šetření	61
6	Zhodnocení postavení pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu	63
7	Závěr	68
	Seznam použité literatury	71
	Seznam zkratek	74
	Prohlášení o využití výsledků diplomové práce	
	Seznam příloh	

1 Úvod

Pojišťovnictví je dnes jednou z nejvýznamnějších součástí finančního trhu, protože je nástrojem pro krytí rizik, ať už u jednotlivých občanů, kde kryje rizika vztahující se na život, zdraví a majetek, tak kryje všechna rizika spojená s podnikáním, obchodní činností a hospodařením všech ekonomik. Tuto důležitost si, i v dnešní moderní době, lidé často neuvědomují a hlavně nemají přehled o možnostech pojištění a všech pojistných produktech, které jsou na trhu nabízeny. A tady hrají velmi důležitou roli právě zprostředkovatelé pojištění, kteří pojištění nejen nabízejí a upozorňují na důležitost pojištění a produkty, kterými lze pojistit skoro každé riziko, ale zároveň zastupují pozici poradců a pomáhají lidem při sjednávání konkrétního pojištění. Pojišťovací zprostředkovatelé jsou vlastně takovým mezičlánkem mezi veřejností a pojišťovnou, který pomáhá občanům orientovat se v pojistných produktech a hledá optimální druh pojištění, který nejvíce bude vyhovovat specifickým požadavkům každého klienta.

Cílem práce je charakterizovat zprostředkovatelskou činnost obecně a dále se zaměřit konkrétně na činnost výhradního pojišťovacího agenta, jeho povinnosti, práva a náplň činnosti vyplývající ze zákona a se zákonnými ustanoveními propojit konkrétní praxi, tzn., popsat, jak činnost výhradního pojišťovacího agenta probíhá ve skutečnosti a jak pojišťovací zprostředkovatele vnímá veřejnost.

Metody práce, které budu při psaní mé práce používat, jsou: deskriptivní metoda, metoda dedukce, statistická metoda a metoda kvantitativního výzkumu (dotazník, rozhovor, studium dokumentů). Taktéž u první části, která bude teoretická, budu informace získávat hlavně z odborných knih, zákonů, vyhlášek a odborně zaměřených internetových stránek. Praktická část bude v první polovině napsána na základě interview s konkrétním výhradním pojišťovacím agentem a druhá polovina vyplyne z dotazníkového šetření, které bude provedeno na náhodném počtu respondentů a následně graficky vyhodnoceno. Poslední část, která bude shrnovat celé téma mé diplomové práce, bude sepsána na základě nastudovaných a získaných informací z předchozích kapitol. Tyto informace vyhodnotím a komentuji vlastním názorem na některé problematiky.

Diplomová práce bude mít tři části a to část teoretickou, praktickou a celkové shrnutí. Teoretická část se bude věnovat v první kapitole právní úpravě pojišťovacích zprostředkovatelů na základě zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných

likvidátorech pojistných událostí a ve druhé kapitole se už konkrétně zaměřím na výhradního pojišťovacího agenta na pojistném trhu, na což se navážu také v první kapitole druhé části. Ta bude věnovaná náplni činnosti výhradního pojišťovacího agenta na pojistném trhu. Na rozdíl od první části, kde se zaměřím jen na zákonné úpravy, první kapitola druhé části rozebere činnost konkrétního výhradního pojišťovacího agenta pracujícího pro pojišťovnu Kooperativa. V této části práce rozeberu každodenní náplň jeho činnosti, jeho smlouvu s pojišťovnou, povinnosti, jak probíhají jednání s klienty, zajímavosti z praxe apod. Do druhé části zařadím i kapitolu, která se bude věnovat tomu, jak pojišťovací zprostředkovatele vnímá veřejnost. Tato kapitola bude sepsána na základě vyhodnocení dotazníku, který pro účely této práce vytvořím. Poslední částí práce celou práci shrne. Bude to malá kapitola, která shrne vše zajímavé a důležité, s čím se během psaní práce setkám.

2 Charakteristika pojišťovacích zprostředkovatelů

2.1 Právní úprava zprostředkovatelské činnosti

Zprostředkovatelskou činnost v České republice začal zákon upravovat až v roce 1993, kdy se zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví stala součástí zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání a později do 31. 12. 2004 byla jejich činnost upravena v zákoně č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví. Kdo chtěl provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví před rokem 1993, tak byl povinen hlásit se u městského úřadu, kde mu bylo vydáno osvědčení o činnosti (Hrubošová, 2009). Na rozdíl od České republiky, v členských státech Evropské unie má zprostředkování pojišťovnictví už dlouholetou tradici. První regulace pojištění v EU, která upravovala zprostředkovatelskou činnost, byla schválena už v roce 1976, jedná se o směrnici Rady 77/92/EHS ze dne 13. prosince 1976 o opatřeních k posílení účinného výkonu svobody usazování a svobody poskytování služeb s ohledem na činnost pojišťovacích agentů a makléřů, obzvláště o přechodných opatřeních s ohledem na tyto činnosti. Působnosti této směrnice ale byly velmi úzké, protože je zde definovaný rozdílný právní režim v jednotlivých státech tehdejší EU, jelikož v některých státech nebyly podmínky pro přístup k činnosti pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře, a naopak v některých byl vázán na přísné předpisy. Také se objevovaly rozdíly v rozsahu činnosti zmíněných osob. Směrnice se zaměřuje zejména na odstranění omezení usazování, aby bylo umožněno usazování vybraných typů pojišťovacích zprostředkovatelů v jiném státě. Ukládá povinnost členským státům, aby kterémukoliv žadateli byly na jeho žádost poskytnuty informace o pravidlech týkajících se profese, kterou hodlá vykonávat, před usazením nebo zahájením činnosti na přechodné období. Další regulace zprostředkovatelské činnosti v EU byla v roce 1991, jedná se o doporučení Komise 92/48/EHS o pojišťovacích zprostředkovatelích ze dne 18. prosince 1991. Komise doporučuje členským státům zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění na jejich území byli podrobeni odborným požadavkům a registraci v souladu s přílohou tohoto doporučení, ale toto doporučení není závazné. Z přílohy vyplývá, že zprostředkovávat pojištění může pouze osoba, která je registrována, registrace je podmíněna způsobilostí, zprostředkovatel musí mít všeobecné, obchodní a profesní znalosti a dovednosti, sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu činnosti nebo jinou záruku své odpovědnosti, být bezúhonný a mít finanční kapitál (Mesršmíd, 2015).

Právní úprava zprostředkovatelské činnosti v Evropské unii, která už tuto činnost upravuje podstatně lépe a přesněji než předchozí, je ze dne 9. prosince 2002, jedná se o směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES. Tato směrnice upravuje zprostředkovatelskou činnost ve všech státech Evropské unie, pro kterou platí jednotný pojistný trh¹ a vychází z ní i právní úprava, která je současně platná v České republice. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES zrušila platnost směrnice 77/92/EHS. Na směrnici 2002/92/ES navazuje Lucemburský protokol, který upravuje rámec pro součinnost kompetentních orgánů, zejména jejich spolupráce a výměna informací za účelem zajistit účinný dohled nad zprostředkovateli a podpořit jednotnou registraci v EU. Směrnice 2002/92/ES byla v roce 2014 změněna novou směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU. Nová směrnice má za cíl sladit postup v oblasti distribuce investičních produktů ve všech sektorech finančního trhu EU. V současné době je návrh na novou směrnici o zprostředkování pojištění, ve které je navrhováno mnoho změn, např. změny v definici, co je zprostředkování pojištění, změny v registraci, v profesních požadavcích, nové informační povinnosti pojišťoven před uzavřením pojistné smlouvy a další (Mesršmíd, 2015).

Zprostředkovatelská činnost v ČR je současně upravena v zákoně z roku 2004, jedná se o zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí (dále jen „Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“), který nabyl účinnosti 1. 1. 2005 a vychází ze Směrnice evropského parlamentu a Rady č. 2002/92/ES. Zákon tak harmonizoval legislativu upravující činnost pojišťovacích zprostředkovatelů s Evropským právem. Dalšími prameny, které upravují zprostředkovatelskou činnost v ČR, jsou vyhláška č. 582/2004, zákon o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb. a Nový občanský zákoník, který je účinný od 1. 1. 2014 (Hrubošová, 2009).

Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích upravuje:

- nabízení pojištění, zajištění a jeho zprostředkování,
- podmínky pro podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů, samostatných likvidátorů pojistných událostí a výkon dohledu nad jejich činností,

¹ Jednotný pojistný trh je založen na principu tzv. jednotného evropského pasu, to znamená, že pojišťovací zprostředkovatel, který má povolení vykonávat zprostředkovatelskou činnost v některé z členských zemí EU, může po splnění oznamovací povinnosti vůči odpovídajícímu dozorovému orgánu, vykonávat tuto činnost i v jiných členských státech, a na základě svobody usazování nebo svobody poskytování služeb.

- podmínky zahájení činnosti zprostředkovatelů na základě práva zřizovat pobočky nebo svobody poskytovat služby,
- registr pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí (Zákon č. 38/2004, 2015).

V současné době je projednáván nový návrh zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, který by měl změnit ten současný. Novela zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích se připravuje už dlouho a měla by hlavně zpřísnit pravidla pro pojišťovány, zakázat provozovat tuto činnost osobám bez maturity a změnit kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů z šesti na dvě.

Autoři novely se inspirovali právní úpravou investování, hlavně zákonem o podnikání na kapitálovém trhu, odkud přebírají řadu institutů a řešení, např. problematika střetu zájmů, regulace provizí, řídicí a kontrolní systém, který by podle návrhu musely pojišťovny i samostatní zprostředkovatelé zavést. Další významnou novinkou, se kterou novela přichází, je rozšíření působnosti zákona na nabízení pojištění v interních sítích pojišťoven, tedy na situace, kdy pojištění zprostředkovává sám zaměstnanec pojišťovny. Tedy kromě nových pravidel by se na zaměstnance pojišťovny vztahovaly také povinnosti, které zákon výslovně ukládá pojišťovacím zprostředkovatelům, např.: jednat s odbornou péčí, povinnost nenabízet neoprávněné výhody zákazníkům, povinnost vyhotovovat záznam o potřebách a požadavcích zákazníka písemně a další.

Novela zákona má zrušit dosavadní rozdělení pojišťovacích zprostředkovatelů do šesti skupin. Nahradit je mají dvě nové skupiny a to:

1. **Samostatný pojišťovací zprostředkovatel**, který by vykonával zprostředkovatelskou činnost pro jednu nebo více pojišťoven.
2. **Vázaný zástupce**, který by byl vázaný pouze na jednu pojišťovnu nebo samostatného zprostředkovatele, kteří by ručili za způsobilost svého vázaného zástupce a taky by za něj měli žádat o licenci u České národní banky.

Další novinka v připravovaném zákoně by měla přispět k vyčištění registru, kde je dnes vedeno desetitisíce osob, které už dávno pojistky nenabízejí, ale nebyly vyřazeny z registru, protože o této skutečnosti správce registru neinformovaly. Proto je v novele zákona navrhováno, že se licence pro pojišťovací zprostředkovatele bude vydávat pouze s platností do konce příštího kalendářního roku. Prodloužena na další rok bude, pokud ke konci kalendářního

roku zaplatí obnovovací poplatek (samostatný zprostředkovatel 5 000Kč, vázaný zástupce 1 000Kč), když jej nezaplatí včas, tak bude z registru vyřazen a jeho licence zanikne.

Dále by novela měla napevno stanovit, že zprostředkovatelem se nemůže stát člověk bez maturitní zkoušky. Pravidlo by se nevztahovalo na ty, co nepřetržitě pět let, před účinností novely zákona, pracují jako pojišťovací zprostředkovatel. Pokud jde o odborné znalosti, tak návrh zákona rozdělí kvalifikaci poradců do pěti skupin a podle toho, jakou kvalifikaci budou mít, tak budou zprostředkovávat jednotlivé pojištění, např. životní, neživotní pojištění, pojištění dopravních prostředků, pojištění podnikatelských rizik, pojištění velkých pojistných rizik. Okruhy znalostí pro jednotlivé skupiny stanoví až vyhláška. Zkoušky budou probíhat před osobou licencovanou Českou národní bankou. Ale je jisté, že všichni pojišťovací zprostředkovatelé, pokud chtějí dále pokračovat, se budou muset, co nejrychleji přelicencovat podle nové právní úpravy a zaplatit správní poplatek za novou licenci. Dosavadní licence po stanoveném termínu zaniknou. Poplatek za novou licenci u samostatného zprostředkovatele vyjde na 10 000 Kč a vázaný zástupce bude muset zaplatit 2 000 Kč (Holeš, 2014).

2.2 Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví

Zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví vykonávají pojišťovací zprostředkovatelé. Je to neživnostenské podnikání², které je upraveno ve zvláštním zákoně, tj. zákoně č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Zprostředkovatelskou činnost může vykonávat fyzická i právnická osoba, která splňuje zákonem vymezené podmínky, je registrovaná v registru pojišťovacích zprostředkovatelů u České národní banky a tuto činnost provozuje za úplatu. (Ducháčková, 2009) Zprostředkovatelskou činností rozumíme odbornou činnost, která spočívá v:

- předkládání návrhů na uzavření pojistných nebo zajišťných smluv zájemcům o pojištění a provádění přípravných prací směřujících k jejich uzavření,
- uzavírání pojistných a zajišťovacích smluv jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou tuto činnost vykonává,
- pomoci při správě pojištění, vyřizování nároků z pojistných a zajišťovacích smluv (Hrubošová, 2009)

² Neživnostenské podnikání je takové podnikání, které neupravuje živnostenský zákon.

Zprostředkovatelé pojištění působí na trhu jako mezičlánek mezi pojistitelem a pojistníkem. Využívání zprostředkovatelů při prodeji pojišťovacích služeb vyplývá z potřeby vysvětlení obsahu a zaměření často složitého produktu, z potřeby přizpůsobit konkrétní produkt potřebám kupujícího a usnadnění výběru kupujícím. Snaží se najít optimálního pojistitele pro daného zákazníka, aby odpovídal jejich potřebám v případě, že se jedná o zprostředkovatele, který může vykonávat zprostředkovatelskou činnost pro více pojišťoven. Zprostředkovatel, který vykonává výhradně činnost pro jednu pojišťovnu, tak zákazníkovi hledá, co nejoptimálnější produkt, který nabízí daná pojišťovna. Důvody k využívání služeb zprostředkovatelů pojištění:

- zprostředkovatelé pojistnému trhu dobře rozumí, mohou sladit potřeby zákazníka s nabízenými pojistnými produkty,
- jelikož se na pojistném trhu již orientují, tak je pro ně jednodušší prozkoumat trh a najít vhodné pojištění, než pro člověka, který se v této oblasti neorientuje,
- díky tomu, že má zprostředkovat přehled o produktech, které jsou nabízeny na pojistném trhu, tak může dosáhnout nižších nákladů přiměřených kvalitě služeb.

Podnikatelské oprávnění k vykonávání zprostředkovatelské činnosti vzniká na základě registrace u České národní banky, která vydá registrované osobě osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů po splnění zákonných podmínek (Ducháčková, 2009).

Pojišťovací zprostředkovatelé jsou ze zákona rozčleněni do šesti kategorií podle rozsahu jejich činnosti, a podle toho jestli sjednávají pojistné pro jednu pojišťovnu nebo pro více. Specifickým typem pojišťovacího zprostředkovatele jsou makléři, kteří spolupracují na základě písemné smlouvy s klientem, a hledají pro něj optimální pojistnou ochranu (Ducháčková, 2009). Podle § 4 v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích může zprostředkovatel provozovat činnost pouze v postavení, v jakém byl registrován. Zprostředkovatelskou činnost může tedy provozovat právnická nebo fyzická osoba na území České republiky v těchto šesti kategoriích:

- 1. vázaný pojišťovací zprostředkovatel;**
- 2. podřízený pojišťovací zprostředkovatel;**
- 3. pojišťovací agent;**
- 4. výhradní pojišťovací agent**
- 5. pojišťovací makléř;**
- 6. Pojišťovací zprostředkovatel s domovským státem jiným, než je ČR**

2.2.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel

Podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích § 5, vázaný pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven, je vázaný písemnou smlouvou s pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná. Pokud vykonává činnost pro více pojišťoven, tak musí mít smlouvu s každou pojišťovnou zvlášť a dané produkty nesmí být vzájemně konkurenční. Pojišťovna, jejíž produkt nabízí, odpovídá za škodu, kterou vázaný pojišťovací zprostředkovatel způsobí při výkonu zprostředkovatelské činnosti, proto také vázaný pojišťovací zprostředkovatel není povinen být pojištěný pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti. Vázaný pojišťovací zprostředkovatel není oprávněn inkasovat pojistné a vyplácet plnění z pojistných nebo zajistných smluv. Musí být zapsán do registru pojišťovacích zprostředkovatelů u České národní banky, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné působnosti. Svoji činnost může vykonávat pouze v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele a nemůže mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. Odměňován jen pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná.

2.2.2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel

Podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích § 6, podřízený pojišťovací zprostředkovatel spolupracuje s pojišťovacím agentem, výhradním pojišťovacím agentem nebo pojišťovacím makléřem na základě písemné smlouvy. Ve své činnosti je vázán pokyny pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře, jehož jménem a na jehož účet jedná a tento pojišťovací zprostředkovatel odpovídá za škodu způsobenou při výkonu jeho zprostředkovatelské činnosti a odměňuje ho. Nemůže samostatně svým jménem spolupracovat s pojišťovnou a ani nemůže s ní mít svým jménem uzavřenou smlouvu o vykonávání zprostředkovatelské činnosti. Nemůže mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. Musí být zapsán do registru u České národní banky, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Neinkasuje pojistné ani nevyplácí plnění z pojistných nebo zajistných smluv (Ducháčková, Daňhel, 2012).

2.2.3 Výhradní pojišťovací agent

Činnost výhradního pojišťovacího agenta je upravena v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích v § 5a. Výhradní pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost

výhradně pro jednu pojišťovnu. Více v samostatné kapitole č. 3 Výhradní pojišťovací agent na pojistném trhu.

2.2.4 Pojišťovací agent

V § 7, v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích, je upravena činnost pojišťovacího agenta a podle této úpravy pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnosti na základě písemné smlouvy, jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. Při své činnosti je tak vázán vnitřními předpisy pojišťovny, pro kterou vykonává svoji činnost. Vykonává-li zprostředkovatelskou činnost pro více pojišťoven, tak nabízené produkty mohou být vzájemně konkurenční. Musí být zapsán do registru České národní banky, splňovat podmínky důvěryhodnosti, podmínky pro střední stupeň odborné způsobilosti a minimálně dvouletou praxi v oboru. Touto praxí se rozumí činnost v pojišťovně nebo zajišťovně související s uzavíráním pojistných smluv nebo v oblasti zprostředkovatelské činnosti. Odměňován je pojišťovnou, pro kterou svoji činnost vykonává. Musí být po celou dobu výkonu zprostředkovatelské činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti účinnou na celém území Evropského jednotného trhu. Limit pojistného plnění musí být ve výši 1 200 000 eur na každou pojistnou událost, v případě více pojistných událostí v jednom roce nejméně ve výši 1 700 000 eur, pokud se pojišťovna, pro kterou vykonává zprostředkovatelskou činnost, nezavázala převzít odpovědnost za škody způsobené touto činností. Je-li pojišťovacím agentem právnická osoba, tak musí podle zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích ustanovit odpovědného zástupce. Pokud je s pojišťovnou dohodnuto, tak může přijímat od pojistníka pojistné a zprostředkovávat plnění z pojistných smluv. V tomto případě musí udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4% z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně však ve výši 17 000 eur, nebo používat pro převody pojistného a pojistného plnění účty, které jsou výhradně zřízené k tomuto účelu a oddělené od vlastního hospodaření.

2.2.5 Pojišťovací makléř

Paragraf 8, Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, upravuje činnost pojišťovacího makléře. Pojišťovací makléř spolupracuje s klientem ve své činnosti, je vázán obsahem smlouvy, kterou má uzavřenou se zájemcem o pojištění nebo zajištění. Pojistné smlouvy uzavírá s pojišťovnou na základě plné moci od klienta. V závislosti na obsahu smlouvy zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných nebo zajišťovacích programů, poskytuje konzultační a poradenskou činnost, provádí správu uzavřených pojistných nebo

zajistných smluv, sleduje lhůty k jejich revizi a spolupracuje při likvidaci pojistných událostí. Musí být zapsán v registru u České národní banky, splňovat podmínky důvěryhodnosti, podmínky pro vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti, musí mít minimálně čtyři roky praxe v oboru a po celou dobu výkonu činnosti musí být pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu činnosti, která musí být účinná na celém území Evropského hospodářského prostoru s limitem ve výši 1 200 000 eur na každou pojistnou událost, v případě souběhu více pojistných událostí v jednom roce nejméně ve výši 1 700 000 eur (Ducháčková, Daňhel, 2012). Pokud je pojišťovacím makléřem právnická osoba, tak musí podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích ustanovit odpovědného zástupce. Odměňován je pojišťovnou nebo zajišťovnou, pokud není dohodnuto s příslušnou pojišťovnou a pojistníkem jinak. Je-li zmocněn přijímat od pojistníka pojistné nebo od pojišťovny výplaty pojistného plnění, tak musí udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4% z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně však v hodnotě 17 000 eur, nebo používat zvláštní účty, které jsou zřízené jen pro převody pojistného a pojistného plnění a jsou odděleny od vlastního hospodaření.

Tab. 2. 1: Kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů a jejich právní úprava

	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel	Podřízený pojišťovací zprostředkovatel	Výhradní pojišťovací agent	Pojišťovací agent	Pojišťovací makléř
Zápis v registru	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Podmínka důvěryhodnosti	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Kvalifikační stupeň odborné způsobilosti	ZÁKLADNÍ	ZÁKLADNÍ	ZÁKLADNÍ	STŘEDNÍ	VYŠŠÍ
Subjekt může zastupovat	Jednu i více pojišťoven	VPA, PA nebo PM	Jednu pojišťovnu	Jednu nebo více pojišťoven	Zájemce o pojištění
Inkasuje pojistné	NE	NE	ANO	ANO	ANO
Vyplácí pojistné	NE	NE	ANO	ANO	ANO
Uzavírá pojištění odpovědnosti za škodu	NE, odpovídá pojišťovna	Ne, odpovídá PA, PM nebo VPA, jemuž je podřízen	NE	NE	ANO

Zdroj: Vlastní úprava (Ducháčková, 2009).

2.2.6 Pojišťovací zprostředkovatel s domovským státem jiným, než je Česká republika

Pojišťovací zprostředkovatel, který má domovský členský stát jiný, než je Česká republika může na území České republiky vykonávat zprostředkovatelskou činnost v rozsahu, v jakém má oprávnění provozovat tuto činnost ve svém domovském státě, po splnění informační povinnosti a to na základě práva zřizovat pobočky nebo svobody dočasně poskytovat služby (Zákon č. 38/2004 Sb.).

2.3 Podmínky provozování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů

Základními podmínkami pro provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele jsou podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích zápis do registru, podmínka důvěryhodnosti a podmínka odborné způsobilosti. Zápisem do registru se rozumí povinnost osoby, která chce vykonávat zprostředkovatelskou činnost, požádat si na základě písemné žádosti, doložení všech potřebných dokumentů a prokázání odborné způsobilosti o zápis do registru pojišťovacích zprostředkovatelů v kategorii, ve které chce vykonávat svoji činnost a má na ni potřebnou odbornou způsobilost. Registr pojišťovacích zprostředkovatelů vede Česká národní banka, která je povinna do něho zapsat každou fyzickou a právnickou osobu, která splňuje podmínky stanovené Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Zapisují se tam identifikační údaje zapsané osoby, předmět podnikání, pojišťovna, pro kterou je tato osoba činná, datum zápisu, zahájení činnosti, územní rozsah podnikání, informace o pozastavení, přerušení nebo zániku činnosti, údaje o případném konkurzu nebo likvidaci právnické osoby a také přehled o uložených pokutách. Registr je veřejný a umožňuje tak každé osobě získání informací o zapsaných osobách. O zápisu rozhoduje Česká národní banka na základě písemné žádosti, která musí obsahovat identifikační údaje osoby, která o zápis žádá, rozsah zprostředkovatelské činnosti, kterou chce vykonávat, předpokládaný den zahájení činnosti, identifikační číslo, bylo-li přiděleno a doklady, které jsou uvedeny jako povinné přílohy v zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Při podání žádosti do registru musí žadatel zaplatit správní poplatek 10 000 Kč (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

Podmínka důvěryhodnosti je upravena v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích v § 19 a zákon rozlišuje důvěryhodnost u fyzických a právnických osob. Fyzická osoba se za důvěryhodnou považuje, pokud je plně způsobilá k právním úkonům a:

- nebyla v posledních 10 letech před podáním žádosti pravomocně odsouzena za trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo jiný úmyslný trestný čin;
- na její majetek nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku;
- nebyla v posledních 5 letech před podáním žádosti členem statutárního orgánu nebo jiného orgánu právnické osoby, na jejíž majetek byl prohlášen konkurs, nebo byl-li insolvenční návrh na majetek právnické osoby zamítnut proto, že majetek této PO nepostačuje k úhradě nákladů na insolvenční řízení nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek PO je zcela nepostačující;
- nebylo jí odebráno povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo likvidátora pojistných událostí pro porušení podmínek stanovených zákonem o PZ.

A právnická osoba splňuje podle zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích podmínku důvěryhodnosti pokud:

- všichni členové statutárního a dozorčího orgánu právnické osob splňují všechny podmínky důvěryhodnosti jako je u fyzické osoby;
- jí nebylo odejmuto povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo likvidátora pro porušení podmínek v zákoně;
- ohledně jejího majetku nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku.

Výjimky, kdy i přes nesplňování některých těchto podmínek, se může daná osoba stát pojišťovacím zprostředkovatelem, jsou uvedené v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích. A poslední základní podmínkou, kterou musí žadatel o zaregistrování do registru pojišťovacích zprostředkovatelů splnit je podmínka odborné způsobilosti. Tuto podmínku upravuje v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích § 18, který uvádí, že odbornou způsobilostí se rozumí získání všeobecných a odborných znalostí. Všeobecné znalosti se prokazují předložením dokladu o řádném ukončení jakéhokoliv vzdělání nad rámec vzdělání základního a odborné znalosti se prokazují dokladem o absolvování studia na střední nebo vysoké škole se zaměřením na problematiku pojišťovnictví, finančních služeb a s tím souvisejících oblastí, nebo složením odborné zkoušky. Odbornou způsobilost si je pojišťovací zprostředkovatel povinen průběžně doplňovat a to absolvováním doškolovacího kurzu nejpozději do 6 měsíců po uplynutí každých

pěti let od registrace. Tento kurz absolvuje v pojišťovně nebo v instituci, která je oprávněna poskytovat vzdělávací programy zaměřené na dosažení odborné způsobilosti a je uvedena v seznamu České národní banky (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

Obsah a vyhodnocování odborné zkoušky je upraveno ve Vyhlášce č. 74/2010 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška č. 74/2010“). V této vyhlášce jsou rozlišeny zvlášť podmínky pro úspěšné vykonání zkoušky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti a pro střední a vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Vyhláška č. 74/2010 říká, že pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti se zkouška skládá z písemného testu, jehož obsah vychází z požadavků odborného minima stanoveného vyhláškou pro základní stupeň odborné způsobilosti. Pokud uchazeč odpověděl minimálně na 80% z otázek správně, tak zkouškou prošel. Pokud ale uchazeč odpověděl na méně než 80% z otázek správně, ale více než 60%, tak se podrobuje ještě ústní části odborné zkoušky a na základě jejího výsledku celkově uspěje nebo neuspěje. Neodpověděl-li uchazeč ani na 60% z otázek správně, tak celkově neuspěl. Instituce, u které uchazeč vykonal odbornou zkoušku pro základní stupeň odborné způsobilosti, mu vystaví osvědčení o základním kvalifikačním stupni odborné způsobilosti pojišťovacího zprostředkovatele ve dvou vyhotoveních, které opatří razítkem a podpisem oprávněné osoby (příloha č. 2). U středního a vyššího kvalifikačního stupně odborné způsobilosti se podle Vyhlášky č. 74/2010 zkouška skládá z písemné části, jejíž obsah vychází z požadavků odborného minima pro střední nebo vyšší stupeň. Pokud uchazeč neodpoví na 80% z otázek správně, ale na více než 60% ano, tak se musí podrobit ještě ústní zkoušce, která rozhodne o tom, jestli uspěje nebo neuspěje. Neodpověděl-li ani na 60% z otázek správně, u zkoušky neuspěl. Na zkoušku se uchazeč musí přihlásit prostřednictvím předepsaného formuláře u České národní banky minimálně 40 dnů před řádným termínem konání zkoušky. Řádnými termíny jsou 1. březen, 1. červen, 1. září a 1. prosinec, pokud na tento den připadalo pracovní volno nebo pracovní klid, tak je řádným zkouškovým termínem první následující pracovní den. Pokud by se přihlásilo ke zkoušce více účastníků, než je možné vyzkoušet, tak by Česká národní banka vyhlásila mimořádný zkouškový termín. Místo konání zkoušky vyhlásí Česká národní banka nejpozději 25 dnů před zkušebním termínem na svých webových stránkách. Pokud uchazeč zkoušku úspěšně složí, tak mu zkušební komise vystaví jako doklad osvědčení o středním nebo vyšším kvalifikačním stupni odborné způsobilosti pojišťovacího zprostředkovatele. Osvědčení je ve dvou vyhotoveních, opatřeno kulatým razítkem České národní banky, podpisem předsedy zkušební

komise a bude odesláno do vlastních rukou uchazeče do 15 dnů ode dne zaplacení správního poplatku. Uchazeči, kteří neuspěli nebo ze zkoušky odstoupili, můžou zkoušku opakovat v dalším zkušebním termínu. Dále vyhláška také stanovuje, jaké instituce mohou poskytovat tyto vzdělávací programy. Těmito institucemi jsou školní vzdělávací programy, školící zařízení, specializované profesní instituce uvedené v seznamu uveřejňovaném Českou národní bankou, pojišťovny, kterým bylo Českou národní bankou uděleno povolení k provozování této činnosti apod.

Každý pojišťovací zprostředkovatel si je povinen podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích průběžně každých pět let doplňovat svoje odborné znalosti na doškolovacích kurzech. Pětileté období začíná ode dne zápisu pojišťovacího zprostředkovatele do registru vedeného podle zákona. Doškolovací kurz musí absolvovat nejpozději do 6 měsíců po uplynutí pětiletého období. Tento kurz je určený k tomu, aby odborné znalosti byly úplné a aktuální. Časový rozsah kurzu je zvolen v závislosti na kvalifikačním stupni odborné způsobilosti zprostředkovatelů. Obsahová náplň kurzu je zaměřena zejména na legislativní změny, které nastaly v daném období v oblastech právní úpravy. Splnění povinnosti o absolvování kurzu ve stanovené době, prokazuje pojišťovací zprostředkovatel České národní bance na její vyžádání dokladem o absolvování doškolovacího kurzu. U vázaného a výhradního pojišťovacího zprostředkovatele lze nahradit doklad o splnění povinnosti písemným prohlášením pojišťovny, pro kterou jsou zprostředkovatelé činní. U podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele lze také nahradit doklad o absolvování doškolovacího kurzu písemným prohlášením pojišťovacího agenta, makléře nebo výhradního pojišťovacího zprostředkovatele, pro kterého je činný. Doklad o absolvování doškolovacího kurzu obsahuje zejména časový rozsah a obsahovou náplň kurzu. Tyto kurzy mohou pořádat pojišťovny, které mají povolení na provozování vzdělávací činnosti, školy, školící zařízení a specializované profesní instituce (Úřední sdělení ČNB, 2009).

Mezi další podmínky pro provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele patří u pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře povinnost odborné praxe v oboru, kterou se rozumí vykonávání činnosti v pojišťovně (zajišťovně) související s uzavíráním pojistných smluv nebo vykonávání zprostředkovatelské činnosti v postavení, kde není praxe požadována. Délka praxe u pojišťovacího agenta musí být minimálně dva roky a pojišťovacího makléře čtyři roky.

Pokud zprostředkovatelskou činnost provozuje právnická osoba se sídlem na území České republiky a nejde o vázaného nebo podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, tak musí podle zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, paragrafu 11, ustanovit odpovědného zástupce. Odpovědný zástupce je fyzická osoba, která má odpovědnost za dodržování právních předpisů k provozování zprostředkovatelské činnosti. Tato fyzická osoba musí být v obchodním vedení osoby právnické, která ho do funkce ustanovila. Odpovědný zástupce musí také splňovat podle zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích podmínky důvěryhodnosti a odborné způsobilosti v závislosti na charakteru provozované činnosti a musí mít bydliště na území České republiky. Odpovědný zástupce kontroluje činnost právnické osoby a zjistí-li nedostatky, je povinen navrhnout bezodkladně opatření k nápravě a tuto skutečnost oznámit české národní bance. Pokud odpovědný zástupce přestane splňovat podmínky stanovené Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích nebo nebude nadále vykonávat tuto funkci, musí pojišťovací zprostředkovatel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy odpovědný zástupce přestal funkci vykonávat nebo splňovat podmínky, ustanovit nového odpovědného zástupce.

2.4 Pozastavení, přerušení a zánik činnosti pojišťovacího zprostředkovatele

Po získání oprávnění k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele může dojít ze zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích ke třem změnám, a to k pozastavení, přerušení nebo zániku oprávnění k výkonu činnosti zprostředkovatele pojištění. Pozastavení a přerušení je jen na určitý čas, liší se tím, kdo o této změně rozhoduje. O pozastavení činnosti pojišťovacího zprostředkovatele rozhoduje banka v případě, když je zjištěno, že nejsou splněny podmínky k provozování této činnosti a přerušení zprostředkovatelské činnosti je na žádost pojišťovacího zprostředkovatele. Pozastavení činnosti pojišťovacího zprostředkovatele je tedy jedním z opatření České národní banky v případě, kdy při výkonu dohledu nad provozování zprostředkovatelské činnosti zjistí, že je činnost v rozporu se zákonem o PZ. Činnost pojišťovacího zprostředkovatele přeruší v případech, že:

- pojišťovací zprostředkovatel neuvedl do souladu svoji činnost s podmínkami stanovenými zákonem ve lhůtě stanovené Českou národní bankou,
- pojišťovacímu zprostředkovateli zaniklo pojištění profesní odpovědnosti,

- odpovědný zástupce zprostředkovatele neplní povinnosti, nebo nesplňuje podmínky podle zákona, nebo
- pojišťovací zprostředkovatel, který má oprávnění inkasovat a vyplácet pojistné nesplňuje podmínku pro trvale likvidní finanční jistinu.

Zprostředkovatelská činnost může být pozastavena nejvýše na šest měsíců. Smyslem tohoto opatření je umožnit pojišťovacímu zprostředkovateli, aby odstranil nedostatky a chyby, pokud tak neučiní, tak mu Česká národní banka zruší oprávnění k provozování činnosti. Nejpozději v den nabytí právní moci o pozastavení činnosti musí pojišťovací zprostředkovatel odevzdat České národní bance své osvědčení o zápisu do registru. Během doby pozastavení činnosti nesmí uzavírat pojistné smlouvy, ani rozšiřovat a prodlužovat smlouvy, které již zprostředkoval a nesmí ani inkasovat pojistné a zprostředkovávat pojistné plnění (Kluch, 2010). Na rozdíl od pozastavení činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, přerušení vychází z vůle pojišťovacího zprostředkovatele, který tuto činnost může přerušit, ale maximálně na jeden rok. Rozhodnutí o přerušení činnosti musí pojišťovací zprostředkovatel nahlásit České národní bance před tímto přerušením a odevzdat osvědčení o zápisu do registru. Před přerušením je povinen dokončit případy, kde jednání o nich bylo zahájeno před dnem, ke kterému se rozhodl svoji činnost přerušit. V době přerušení nemůže pojišťovací zprostředkovatel uzavírat nové pojistné nebo zajišťovací smlouvy, zprostředkovávat prodlužování nebo rozšiřování zprostředkovaných pojistných nebo zajišťovacích smluv a přenášet pojistné nebo pojistné plnění. A poslední změnou, která může nastat je zánik činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, který může být jak ze strany zprostředkovatele, tak ze strany České národní banky nebo také smrtí či zánikem právnické osoby. Činnost pojišťovacího zprostředkovatele zaniká zrušením zápisu v registru, který provede Česká národní banka, jestliže:

- zprostředkovatel o to požádá,
- ztratil-li svoji důvěryhodnost,
- fyzická nebo právnická osoba s bydlištěm nebo sídlem v zahraničí ztratí ve své zemi oprávnění k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele,
- registrovaná osoba, které byla pozastavena činnost pojišťovacího zprostředkovatele, neuvedla svoji činnost do souladu se zákonem ve stanovené lhůtě,
- registrovaná osoba neprovozuje zprostředkovatelskou činnost déle jak 24 po sobě jdoucích kalendářních měsíců.

Automaticky zápis zaniká smrtí fyzické osoby nebo zánikem osoby právnické. Neprodleně po zrušení zápisu v registru musí být České národní bance odevzdáno osvědčení o zápisu do registru. Česká národní banka po nabytí právní moci rozhodnutí o zrušení zápisu v registru, o této skutečnosti informuje vhodným způsobem veřejnost a zveřejní to ve Věstníku. Pokud byl zrušen zápis osobě s bydlištěm nebo sídlem v České republice, ale rozsah její činnosti přesahoval hranice České republiky, informuje Česká národní banka o této skutečnosti i příslušné orgány ostatních států, kde byla činnost pojišťovacího zprostředkovatele vykonávána (Zákon č. 38/2004 Sb.).

2.5 Státní dohled v pojišťovnictví

Hlavním úkolem dohledu v pojišťovnictví je chránit zájmy pojištěných subjektů, kontrolovat pojišťovny, aby nabízely solidní produkty, hospodařily tak, aby byly za všech okolností schopny plnit své závazky a zabezpečit možnost široké škály pojistných produktů na trhu. Tento dozor vykonává od roku 2006 Česká národní banka, do té doby jej vykonávalo Ministerstvo financí České republiky. Česká národní banka tedy ve své působnosti realizuje povolovací činnost, tedy licence k provozování pojišťoven, zajišťoven, zprostředkovatelské činnosti, činnosti samostatných likvidátorů pojistných událostí. Dále pak provádí schvalovací činnost ve vztahu k rozsahu vykonávané pojišťovací činnosti, změny ve vlastnických úcastech, uskutečňuje notificační činnost v návaznosti na jednotný pojistný trh, provádí kontrolu pojistitelů, zajistitelů pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí a další činnosti spojené s působením na strukturu a podobu pojistného trhu (Ducháčková, 2009). Státním dohledem v pojišťovnictví, který vykonává česká národní banka, se také rozumí dohled nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří mají bydliště nebo sídlo na území České republiky nebo na území třetího státu, tj. stát, který není členským státem. Řádný výkon dohledu vyžaduje patřičnou součinnost pojišťovacích zprostředkovatelů, která je zajištěna řadou povinností uložených zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011). Dohled nad provozováním činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů z jiných členských států, kteří tuto činnost provozují na území České republiky na základě práva zřízovat pobočky, nebo svobody dočasně poskytovat služby, vykonává příslušný orgán dohledu domovského členského státu pojišťovacího zprostředkovatele v součinnosti s Českou národní bankou. Dohled může být vykonáván dvěma způsoby, a to buď dohled na dálku, který spočívá v prověřování správnosti postupu pojišťovacích zprostředkovatelů na základě stížností od

spotřebitelů, nebo kontrolou na místě (www.cnbprovsechny.cz, 2015). Pokud pojišťovací zprostředkovatelé znemožní nebo závažně ztíží výkon dohledu, může Česká národní banka uložit pořádkovou pokutu až do výše 5 000 000 Kč, kterou lze udělit i opakovaně až do 20 000 000 Kč. Tuto pokutu lze udělit do 6 měsíců ode dne, kdy k protiprávnímu jednání došlo. Pokutu vymáhá a vybírá místně příslušný finanční úřad. Pokud při výkonu dohledu zjistí Česká národní banka, že činnost pojišťovacího zprostředkovatele není v souladu s podmínkami stanovenými Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích, nařídí osobě uvést svou činnost do souladu se zákonem ve stanovené lhůtě. Pokud to do té doby nesplní, Česká národní banka mu pozastaví činnost a jestli ve stanovené době neuvede svoji činnost do souladu se zákonem, bude zrušena registrace a tím možnost provozovat zprostředkovatelskou činnost (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

Porušení některých povinností pojišťovacím zprostředkovatelem je v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích kvalifikováno u fyzických osob jako přestupek a lze za něj udělit pokutu až do výše 1 000 000 Kč. Za přestupky se považuje: uvedení nesprávných údajů při zápisu do registru nebo při ročním výkazu činnosti, uvedení nesprávných údajů v písemném prohlášení pojišťovny, pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře, pro které je žadatel činný, že splňuje podmínky odborné způsobilosti a že pojišťovna nese plnou odpovědnost za jeho činnost provozovanou v její prospěch. Dále pak lze udělit pokutu, pokud pojišťovací zprostředkovatel provozuje činnost v rozporu s údaji zapsanými v registru, nesplní-li ve stanovené lhůtě opatření k nápravě, vyžaduje-li od osoby, která se má podílet na zprostředkovatelské činnosti vstupní poplatek jako podmínku budoucí výplaty odměn. Pokutu do výše až 10 000 000 Kč, lze uložit pojišťovacímu zprostředkovateli, který odvozuje odměny osoby, která se podílí na zprostředkovatelské činnosti od získání dalších osob pro tuto činnost (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

2.6 Aktuální přehled pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR

V registru České národní banky bylo registrováno 151 163 pojišťovacích zprostředkovatelů ke dni 31. 1. 2014, z toho 787 pojišťovacích makléřů, 1 454 pojišťovacích agentů, 12 691 vázaných pojišťovacích zprostředkovatelů, 36 991 výhradních pojišťovacích agentů a nejvíce je podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, a to 99 240. Počet registrovaných ještě neznamená, že všichni tuto činnost vykonávají (ČNB, o pojištění). Podle odhadů je jich ve skutečnosti aktivních pouze několik desítek tisíc. Důvodem, proč je jich tolik registrovaných,

ale nečinných je to, že Česká národní banka zprostředkovatele, kteří jsou delší dobu nečinní, nemaže, protože by musela k tomu zahájit správní řízení a získat přesvědčivé důkazy nečinnosti. To, aby se pročistily registry a byli registrováni skutečně jen ti zprostředkovatelé, kteří činnost vykonávají, by měla změnit novela zákona, která je projednávána a navrhuje, aby byli pojišťovací zprostředkovatelé pravidelně přeregistrováni (Zámečník, 2011). Podle mého názoru je na jednu stranu dobré, že díky novele zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích by se registr České národní banky pročistil a byli v něm opravdu jen ti zprostředkovatelé, kteří zprostředkovatelskou činnost vykonávají, ale na druhou stranu na to doplatí ti zprostředkovatelé, kteří se touto činností živí, protože budou muset každý rok platit nemalé poplatky. Podle novely zákona by tyto poplatky měly být ve výši 5 000 Kč u samostatného zprostředkovatele a 1 000 Kč u vázaného zástupce, a to je docela hodně peněz, které budou muset každý rok platit, jen aby mohli dále vykonávat činnost, která je jejich hlavní pracovní náplní.

Tab. 5. 2: Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé podle typu v letech 2009-2013

Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé podle typu	2009	2010	2011	2012	2013
Pojišťovací makléři	34	52	40	29	26
Pojišťovací agenti	100	103	80	44	39
Výhradní pojišťovací agenti	5 066	4 700	4 162	2 287	2 202
Vázaní pojišťovací zprostředkovatelé	1 211	843	419	163	229
Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé	11 742	13 702	16 670	7 021	6 014

Zdroj: (www.opojisteni.cz)

Jak je z tabulky vidět, tak nejvíce nových pojišťovacích makléřů a pojišťovacích agentů se zaregistrovalo v roce 2010. Výhradních a vázaných pojišťovacích zprostředkovatelů nejvíce přibýlo v roce 2009. V každém roce přibývá nejvíce podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů z důvodů relativně levného poplatku za registraci oproti jiným kategoriím, největší počet nově registrovaných byl v roce 2011. Ale jak můžeme vidět, v dalších dvou letech počet nově registrovaných podřízených zprostředkovatelů výrazně klesl, a to o více než polovinu a pokles byl zaznamenán v letech 2012 a 2013 ve všech kategoriích pojišťovacích zprostředkovatelů. (www.opojisteni.cz).

Za výrazný pokles nově registrovaných podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů v roce 2012 proti roku 2011 může to, že Česká národní banka zdražila poplatky za registraci podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele z 2 000 Kč na 10 000 Kč, a to z důvodů, že na trhu již bylo velké množství finančních poradců, a to chtěla Česká národní banka změnit, proto zavedla toto opatření (Zámečník, 2011).

3 Výhradní pojišťovací agent na pojistném trhu

Činnost výhradního pojišťovacího agenta je upravena v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích v § 6a. Výhradní pojišťovací zprostředkovatel ani „nemá“ svůj paragraf, vzhledem k tomu, že při vydání tohoto zákona nebyl zvlášť upraven, ale byl pod § 6, který upravuje činnost vázaného pojišťovacího zprostředkovatele a to z důvodu, že se od sebe skoro neliší. Jediný rozdíl v jejich činnosti spočívá v tom, že výhradní pojišťovací agent může svoji činnost vykonávat pouze pro jednu pojišťovnu a má oprávnění pokud se dohodne ve smlouvě s pojišťovnou vybírat pojistné a vyplácet pojistné plnění, oproti tomu vázaný pojišťovací zprostředkovatel může zprostředkovávat pojištění pro více pojišťoven a nemůže inkasovat pojistné ani poskytovat pojistné plnění. Ale když úprava nebyla rozlišena, tak lidé rozdíl mezi těmito zprostředkovateli neviděli, proto byl časem § 6 rozšířen na § 6a, kdy § 6 upravuje pouze činnost vázaného pojišťovacího zprostředkovatele a § 6a výhradního pojišťovacího agenta.

Tedy podle § 6a Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích je výhradní pojišťovací zprostředkovatel oprávněn vykonávat zprostředkovatelskou činnost výhradně pro jednu pojišťovnu na základě písemné smlouvy, jedná jejím jménem a na její účet. Ve své činnosti je vázán vnitřními předpisy dané pojišťovny. Výhradní pojišťovací agent musí být zapsán do registru pojišťovacích zprostředkovatelů u České národní banky, musí splňovat podmínky důvěryhodnosti (tyto podmínky jsou rozebrány v první kapitole) a odborné způsobilosti pro základní kvalifikační stupeň. Podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích za škody způsobené při výkonu činnosti výhradního pojišťovacího agenta odpovídá pojišťovna, jejímž jménem a na jejíž účet jedná a také ho odměňuje za jeho činnost. Jedná se o tzv. objektivní odpovědnost pojišťovny za škodu vzniklou třetí osobě, protože pojišťovna odpovídá za škodu způsobenou výhradním pojišťovacím agentem bez ohledu na to, že vznik škody nezavinila. Odpovědnosti za škodu se lze zprostit, a to jestliže odpovědný subjekt prokáže, že vzniku škody nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškeré snahy, kterou je možné vynaložit, aby ke škodě nedošlo (Adolt, Suchánek, 2005). Jestli je dohodnuto ve smlouvě, tak je oprávněn vybírat pojistné, nebo zprostředkovávat plnění z pojistných smluv, v tom případě je pak výhradní pojišťovací agent povinen udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4% z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, ale nejméně 17 000 eur, nebo používat pro převody pojistného a pojistného plnění zvláštní účet, který je určen pouze k tomu účelu a je oddělen od vlastního hospodaření. Tímto účtem může být i účet pojišťovny, pokud je z něj patrné, který pojišťovací agent a jakou částku na daný účet vložil.

3.1 Povinnosti výhradní pojišťovacího agenta

Výhradní pojišťovací agent, stejně jako všichni ostatní zprostředkovatelé, musí podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích před zahájením činnosti podat žádost o zápis do registru pojišťovacích zprostředkovatelů u České národní banky, která se podává písemnou formou prostřednictvím informačního systému REGIS, k žádosti musí přiložit potřebné přílohy a zaplatit správní poplatek ve výši 10 000 Kč. Než Česká národní banka zapíše žadatele do registru, tak prověřuje, zda jsou splněny podmínky, které jsou stanovené zákonem pro provozování činnosti výhradního pojišťovacího agenta. Je-li žádost neúplná, vyzve Česká národní banka žadatele k nápravě a stanoví lhůtu, do kdy tak má být učiněno, lhůta musí být nejméně 15 dnů. Pokud jsou splněny všechny podmínky, tak Česká národní banka žádosti vyhoví do 60 dnů ode dne, kdy jí byla žádost doručena a vydá registrované osobě osvědčení, které musí obsahovat identifikační údaje číslo, pod kterým byla osoba zaregistrována, označení registru a uvedení adresy, kde lze ověřit zápis do registru. Pokud žadatel získá oprávnění k provozování činnosti jako výhradní pojišťovací agent, tak poté musí uzavřít písemnou smlouvu s pojišťovnou, pro kterou bude zprostředkovatelskou činnost v postavení výhradního zprostředkovatele vykonávat. (Zákon č. 38/2004). Při registraci fyzické osoby o zápis do registru jako výhradní pojišťovací agent musí žadatel přiložit tyto dokumenty:

- Doklad, který prokazuje důvěryhodnost žadatele, čestné prohlášení.
- Originál dokladu o bezúhonnosti: údaje k výpisu z rejstříku trestů a prohlášení, že se v posledních 3 letech nezdržoval nepřetržitě po dobu delší než 3 měsíce na území jiného státu, než je ČR.
- Doklad o absolvování odborného vzdělání, vykonání odborné zkoušky nebo jiné doklady, které prokazují odbornou způsobilost.
- Doklad prokazující finanční prostředky nebo doklad o bankovním účtu, pokud je oprávněn přijímat a vyplácet pojistné.
- Prohlášení pojišťovny o odpovědnosti za škody způsobené činností žadatele (musí být písemné).
- Písemné prohlášení pojišťovny, že žadatel splňuje zákonem stanovené podmínky odborné způsobilosti.

V případě, že je žadatelem o zápis do registru pojišťovacích zprostředkovatelů jako výhradní pojišťovací agent právnická osoba, tak musí přiložit k žádosti tyto dokumenty:

- Doklad o absolvování odborného vzdělání nebo vykonané odborné zkoušce u každé osoby PO, která se podílí přímo na zprostředkovatelské činnosti výhradního pojišťovacího agenta.
- Potvrzení o bydlišti na území České republiky vedoucího organizační složky podniku PO se sídlem na území jiného státu.
- Doklad prokazující finanční prostředky nebo doklad o bankovním účtu, pokud je oprávněn přijímat a vyplácet pojistné.
- Prohlášení pojišťovny o odpovědnosti za škody způsobené činností žadatele (musí být písemné).
- Písemné prohlášení pojišťovny, že žadatel splňuje zákonem stanovené podmínky odborné způsobilosti.
- Doklad, který prokazuje důvěryhodnost každého člena statutárního orgánu a dozorčího orgánu. Tímto dokladem je čtené prohlášení.
- Doklady, které prokazují důvěryhodnost PO – čestné prohlášení, výpis z RT PO a prohlášení o tom, že právnická osoba v posledních 3 letech nepůsobila nepřetržitě po dobu více než 3 měsíců v jiném státě než České republice a pokud tam působila, tak musí předložit doklad o bezúhonnosti PO vydaný státem, ve kterém takto působila.
- Úplný výpis z Obchodního rejstříku, byla-li v něm právnická osoba zapsána před podáním žádosti, nesmí být starší než 3 měsíce.
- Originál dokladu o bezúhonnosti každého člena statutárního orgánu a dozorčího orgánu (ČNB, 2015).

Podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích musí výhradní pojišťovací agent splňovat podmínky důvěryhodnosti, které jsou uvedeny v předcházející kapitole a podmínky odborné způsobilosti. Odbornou způsobilostí se u výhradního pojišťovacího agenta rozumí prokázání jeho znalostí, a to znalostí všeobecných, které se prokazují dokladem o dokončení střední školy a taky odborné znalosti. Odborné znalosti se dokazují dokladem o absolvování střední nebo vysoké školy v oboru zaměřeném na problematiku pojišťovnictví, finančních služeb a s tím souvisejících oblastí, nebo složením odborné zkoušky. Odbornou zkoušku lze vykonat v instituci, která je oprávněna poskytovat vzdělávací programy zaměřené na dosažení odborné

způsobilosti a je uvedena v seznamu České národní banky. Výhradní pojišťovací zprostředkovatel vykonává odbornou zkoušku pro základní kvalifikační stupeň, ve které musí prokázat všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima pro základní stupeň odborné způsobilosti, znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí, schopnost tyto produkty klientovi pořádně vysvětlit. Odborné znalosti si je povinen doplňovat, aby byly odborné znalosti úplné a aktuální, a to absolvováním doškolovacích kurzů každých pět let a to nejpozději do šesti měsíců po uplynutí pěti let od registrace.

Kromě těchto základních povinností, které musí výhradní pojišťovací agent splňovat, aby mohl tuto činnost vykonávat, je ještě celá řada dalších povinností, kterými se musí řídit a jednou z nich je Kodex etiky v pojišťovnictví (dále jen „Kodex etiky“). Tímto Kodexem etiky by se měl řídit každý pojišťovací zprostředkovatel, zaměstnanec pojišťovny a každá pojišťovna při výkonu své činnosti v pojišťovnictví. Hlavním posláním Kodexu etiky je napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a tak přispět k jeho zdravému vývoji, chránit dobré jméno pojišťovnictví, zajišťovat, aby byl klient řádným způsobem a v potřebném rozsahu informován o službách pojišťoven a důvěřoval jim, a aby ve vzájemných vztazích pojišťoven bylo zdravé konkurenční prostředí v souladu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže. Stanovuje hlavní etické normy a zásady jednání a chování v pojišťovnictví, které mají ve své praxi dodržovat pojišťovny, zaměstnanci pojišťoven a zprostředkovatelé pojištění. Při uplatňování kodexu v praxi napomáhá Česká asociace pojišťoven. Konkrétní pojišťovna si může stanovit i vyšší etické nároky na chování a jednání svých zaměstnanců a zprostředkovatelů pojištění, než jsou stanoveny v tomto kodexu, ale nemohou být nižší.

Kodex etiky upravuje obecné zásady chování pojišťoven, mezi které patří:

- Pojišťovny musí respektovat dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže a zvyklosti, soutěž mezi pojišťovnami může být vedena, ale jen pomocí čestných a poctivých prostředků. Musí dodržovat pravidla poctivého obchodního styku, vyvarovat se všeho, co by porušilo důvěru klientů, vyvolalo zkreslený dojem o jejich službách a nesmí poskytovat neodůvodněné výhody. Hlavně nesmí šířit nepravdivé a pomlouvačné výroky o jiných pojišťovnách, jejich zaměstnancích a pojišťovacích zprostředkovatelích.
- Je nepřípustné šíření informací o jiných pojišťovnách a jejich službách, které by jim mohlo způsobit újmu nebo poškození dobrého jména.

- Při přechodu zaměstnanců a pojišťovacích zprostředkovatelů z jedné pojišťovny do druhé musí přijímací pojišťovna zjistit, zda při svém předchozím vztahu s pojišťovnou neporušili právní závazky, etické normy chování, pravidla stanovené právními předpisy a všechny ostatní potřebné informace, aby nedošlo k porušení zákonů a kodexu.
- Při sjednávání pojištění musejí vycházet z toho, že zájem a spokojenost klienta je prvořadá, proto nelze narušovat právo na soukromí, nadměrně obtěžovat klienta a nesmí být narušeno právo na ochranu osobnosti a osobních údajů.

V další části Kodexu etiky jsou upraveny vztahy mezi pojišťovnou a pojišťovacími zprostředkovateli, stejná pravidla platí i pro zaměstnance pojišťoven. Pojišťovací zprostředkovatelé se při své činnosti musí řídit etickými a právními normami a na jejich dodržování dohlíží pojišťovny. Kodex etiky upravuje tyto vztahy mezi pojišťovacími zprostředkovateli a pojišťovnou:

- Pojišťovací zprostředkovatelé musí řádně a svědomitě reprezentovat pojišťovnu, pro kterou jsou činní, a to i pojišťovníctví jako celek.
- Zprostředkovatelé se musí vyvarovat všech činností, které by vytvořili konflikt jejich vlastních zájmů se zájmy pojišťovny, pro kterou jsou činní a nesmí být činní pro subjekty, jejichž činnost je nebo může být v rozporu se zájmy pojišťovníctví.
- Musejí zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděli během své činnosti v pojišťovníctví, o osobních údajích klientů, o obchodním tajemství, o činnosti pojišťovny a o všech věcech s ní související, a to i po skončení své činnosti pro pojišťovnu.
- Nesmí využívat svého postavení k přijímání nebo vyžadování finančních či věcných výhod a ani nesmí nabízet či poskytovat obdobné odměny.
- Vždy musí postupovat tak, aby nepoškodili zájmy pojišťovny, její dobré jméno a nesmí zneužívat ve svůj prospěch ani ve prospěch jiných osob informace a materiální prostředky pojišťovny.
- Nesmí činit nic, čím by ztížili nebo znemožnili pojišťovně plnění jejich povinností a v osobním životě musí dbát na to, aby nejednali v rozporu s platným právním řádem, dobrými mravy a zásady slušného chování a současně pečují o své vzdělání.

Předposlední část Kodexu etiky vymezuje zásady vztahu pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi, opět tyto zásady platí i pro zaměstnance pojišťovny. Zprostředkovatelé ve vztahu ke klientovi musí uplatňovat zdvořilý, korektní přístup a dodržovat tyto zásady:

- Jednání s klientem vedou v souladu s obchodními zájmy účastníků bez předpojatosti a zvýhodňování, nesmí dávat přednost svým zájmům před zájmy klienta.
- Činnost vykonávají s odbornou péčí, chrání zájmy spotřebitele a to tak, že nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné, dvojsmyslné informace a zamlčovat údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb nebo poskytovat klientovi neoprávněné výhody.
- Nesmí sjednat pojištění s klienty, kteří projevují spekulativní záměry. Musí zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v rámci své činnosti dozvěděli a to i po skončení své činnosti.

Stížnosti klientů týkající se porušení pravidel Kodexu etiky, může v České asociaci pojišťoven řešit v rámci smírčího jednání Etický výbor České asociace pojišťoven. Výbor při posuzování stížností se řídí jednacím řádem. Řád a členy Etického výboru schvaluje prezidium asociace. Klient ale musí prvně uplatnit svou stížnost vůči pojišťovně. Při porušení kodexu mohou být použity sankce podle stanov České asociace pojišťoven a morální povahy, např. interní zveřejnění nálezu smírčího řízení (Česká asociace pojišťoven, 2008).

3.2 Povinnosti při uzavírání smluv

Výhradní pojišťovací agent má při sjednávání pojistného celou řadu povinností, které vyplývají ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Výhradní pojišťovací agent vždy musí vykonávat svoji činnost s odbornou péčí a chránit zájmy spotřebitele, takže nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, nejasné, nepřesné, neúplné, dvojsmyslné údaje a informace, nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Na požádání je povinen předložit osvědčení o zápisu do registru a sdělit způsob svého odměňování. Dále musí zachovávat mlčenlivost o všem, co se dozvěděl při výkonu své činnosti, tyto informace nesmí využít ve svůj prospěch, ani ve prospěch někoho jiného. V souvislosti se svojí činností nesmí poskytovat klientovi jakékoliv neoprávněné finanční výhody, materiální nebo nemateriální povahy (Hrubošová, 2009). Další povinnosti, které výhradní pojišťovací agent vůči klientovi má, lze rozdělit na povinnosti před uzavřením smlouvy a na povinnosti během trvání pojistné smlouvy, protože uzavřením pojistné smlouvy činnost výhradního pojišťovacího agenta nekončí, musí se dál o klienta a jeho smlouvy starat. Před uzavřením pojistné smlouvy je pojišťovací zprostředkovatel povinen sdělit klientovi obchodní firmu nebo název, registr, ve kterém je evidován, a způsob, jakým si může ověřit jeho zápis v registru, že pojištění

zprostředkovává výhradně pro jednu pojišťovnu a údaje o postupech, jakými mohou spotřebitel nebo dotčené osoby podat stížnost, žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele. Pokud má pojišťovací zprostředkovatel přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu společnosti větší než 10 % je povinen tuto skutečnost klientovi také oznámit. Zprostředkovatel musí klienta informovat o všech možnostech pojištění, nabídnout mu všechny možnosti pojištění, poradit mu to nejvýhodnější pro jeho potřebu a upozornit ho, pokud se jim vybrané pojištění nevztahuje na vše, co by klient chtěl pojistit. Právě uzavírání pojistné smlouvy je nejdůležitější fází poradenství, a proto by si klienti měli důsledně trvat na všech povinnostech zprostředkovatele, a s tím souvisí povinnost písemného záznamu z jednání³, který je povinen pojišťovací zprostředkovatel vést, aby se předešlo neetickému jednání. V písemném záznamu z jednání musí pojišťovací zprostředkovatel zaznamenat požadavky a potřeby klienta, a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojištění, tento záznam je povinen zprostředkovatel klientovi poskytnout srozumitelnou formou písemně nebo na přípustném nosiči dat. Pokud by klient po uzavření smlouvy došel k závěru, že se stal obětí neetického jednání od pojišťovacího zprostředkovatele, může od smlouvy odstoupit. Stejně povinnosti má pojišťovací zprostředkovatel i při změně pojišťovací smlouvy (peníze.cz, 2015). Mezi hlavní povinnosti, které má výhradní pojišťovací zprostředkovatel během trvání pojistné smlouvy patří povinnost oznámit klientovi informace o jakékoliv změně obchodní firmy pojistitele, změnu pojistných podmínek nebo změnu právního předpisu, kterým se řídí vzniklá pojistná smlouva a každoroční stav bonusů (Kokeš, 2008). Výhradní pojišťovací agent má dále povinnost vyplatit pojistné v případě vzniku pojistné události a stejně jako pojistník pravdivě a úplně odpovědět na všechny písemné dotazy pojistníka a pojištěného týkající se sjednávaného pojištění, jinak má pojistník stejné právo od pojistné smlouvy odstoupit jako pojistitel. Jeho další povinností je s účinností ode dne, kdy se dozvěděl o snížení pojistného rizika úměrně snížit pojistné, ale musí se jednat o podstatné snížení pojistného rizika. Při pojistné události musí výhradní pojišťovací agent v případě, že je i likvidátorem pojistných událostí, bez zbytečného odkladu, zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit. Zákonem je stanovena doba, do kdy je pojistitel povinen ukončit šetření, tato lhůta je 3 měsíce od doby, kdy mu byla pojistná událost oznámena. Nemůže-li skončit šetření včas, je povinen sdělit osobě, které by vzniklo právo na pojistné plnění, důvody, proč šetření nemůže být skončeno a musí jí poskytnout přiměřenou zálohu. Pokud je šetření znemožněno nebo ztíženo

³ Písemný záznam z jednání musí být klientovi po skončení jednání, dán a to buď v papírové podobě, nebo na příslušném datovém nosiči, tím se rozumí na CD nebo flash disku.

vinou oprávněné osoby, tak lhůta šetření neběží. Pokud výhradní pojišťovací agent není i likvidátorem pojistných událostí⁴, tak se ho tato povinnost netýká.

U pojistných smluv, ale nemá povinnosti jen výhradní pojišťovací zprostředkovatel, ale určité povinnosti má i osoba, která pojištění uzavírá (tzv. pojistník). Pojistník má povinnost platit pojistné, pravdivě a úplně odpovědět na všechny písemné dotazy, které se týkají sjednaného pojištění, poruší-li tuto povinnost, má pojistitel právo na odstoupení od smlouvy, jestliže by pojistnou smlouvu neuzavřel, znal by pravdivé a úplné informace nebo pojištění přiměřeně snížit. Toto právo zaniká, pokud není uplatněno do 2 měsíců ode dne, kdy pojistitel porušení povinnosti zjistil. Dojde-li k pojistné události, tak má pojistník povinnost bez zbytečného odkladu oznámit pojistiteli, že událost nastala, podat pravdivé vysvětlení, předložit potřebné doklady a postupovat podle způsobu uvedeném v pojistné smlouvě. Změní-li se nebo zanikne pojistné riziko, musí tuto skutečnost pojistiteli oznámit bez zbytečného odkladu (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

3.2.1 Uzavírání pojistných smluv

V případě splnění všech povinností výhradního pojišťovacího agenta a zájemce o pojištění, které jsou stanovené Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích, se při jednání přejde k předložení návrhu pojistné smlouvy a následnému jejímu uzavření. Uzavírání pojistných smluv je hlavní náplní činnosti výhradního pojišťovacího agenta. Pojistnou smlouvou se rozumí smlouva, kterou uzavře pojistitel s pojistníkem a pojistitel se tak zavazuje jemu nebo třetí osobě poskytnout pojistné plnění v případě, že nastane nahodilá událost, která je krytá pojištěním a pojistník se touto smlouvou zavazuje, že bude platit pojistné. Pojistná smlouva musí mít písemnou formu, pokud je pojištění ujednáno na dobu delší než jeden rok. Je-li doba pojištění kratší než jeden rok, tak pojistná smlouva písemná být nemusí, ale může. Pokud pojistná smlouva není ujednána písemně, tak se považuje za uzavřenou, když pojistník včas zaplatí pojistné (Jandová, Šlauf, Svejkovský, 2014). Při pojištění velkých pojistných rizik musí být smlouva vždy písemná. Uzavírání pojistné smlouvy obvykle předchází jednání s pojišťovacím zprostředkovatelem, kterému klient řekne, co by potřeboval pojistit a zprostředkovatel mu nabídne možnosti pojištění, jaké nabízí pojišťovna, pro kterou je činný. Samotné uzavírání

⁴ Likvidátor pojistných událostí provádí šetření pojistné události, které je nutné ke zjištění rozsahu pojišťovny plnit ze sjednaného pojištění. Likvidátor pojistných událostí šetření provádí na základě písemné smlouvy s pojišťovnou, jejím jménem a na její účet. Musí být zapsán v registru samostatných pojistných likvidátorů, splňovat podmínky důvěryhodnosti, odborné způsobilosti pro základní kvalifikační stupeň a být po celou dobu výkonu činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu činnosti.

smlouvy probíhá tak, že jedna strana podá návrh, tedy navrhovatel, a druhá strana jej buď přijme, nebo odmítne, adresát návrhu. V praxi bývá nejčastěji navrhovatelem pojistitel, ale návrh může učinit kterákoliv strana. Pojistitel pojistnou smlouvu nejčastěji uzavírá s osobou, na jejíž zdraví, život, majetek nebo odpovědnost za škodu či jiné hodnoty se pojištění vztahuje, a v takovémto případě je tato osoba zároveň pojistník i pojištěný. Ale podle zákona může pojistnou smlouvu uzavřít i osoba odlišná od pojištěného, pak se jedná o tzv. pojištění cizího pojistného rizika a pojištění ve prospěch třetí osoby. Pojistná smlouva se považuje za uzavřenou v okamžiku, kdy ji adresát ve stanoveném termínu přijme. Dobu pro přijetí návrhu může stanovit sám navrhovatel, pokud doba není stanovena, tak platí zákonná lhůta pro přijetí návrhu a to je jeden měsíc ode dne, kdy adresát návrh obdržel, pokud je uzavření podmíněno lékařskou prohlídkou, tak je tato lhůta 2 měsíce (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011). Nabídku lze přijmout tak, že pojistník zaplatí včas pojistné ve výši uvedené v nabídce. Pokud by bylo zapláceno nižší pojistné, než je uvedeno v nabídce, pak se toto pojištění nepovažuje za přijaté, to samé platí, pokud dojde k zaplacení až po zákonné lhůtě. Existují výjimky, které jsou uvedeny v novém Občanském zákoně. (Jandová, Šlauf, Svejkovský, 2014) Pojištění pak vzniká prvním dnem po uzavření pojistné smlouvy, nebylo-li dohodnuto ve smlouvě jinak. Je tedy potřeba mít na paměti, že počátek pojištění se neshoduje s uzavřením pojistné smlouvy, pokud to v ní není uvedeno. Po uzavření pojistné smlouvy vydá pojistitel pojistníkovi doklad, jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy i v případě, kdy nebyla smlouva uzavřena v písemné formě. Dokladem, který potvrzuje uzavření pojistné smlouvy je pojistka. Pojistná smlouva musí obsahovat:

- určení osoby pojistitele a pojistníka,
- zda se jedná o pojištění škodové nebo obnosové,
- vymezení pojistného nebezpečí a pojistné události,
- výši pojistného, dobu splatnosti, údaje o tom, zda jde o pojištění běžné nebo jednorázové,
- dobu, na kterou je pojistná smlouva uzavřena,
- v případě pojištění osob, když je dohodnuto, že se oprávněná osoba bude podílet na výnosech pojistitele, způsob, jakým se bude podílet na těchto výnosech (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

Z uzavření každé pojistné smlouvy vyplývá povinnost pro pojistníka platit pojistné. Nový občanský zákoník rozlišuje dva typy pojistného, pojistné běžné a pojistné jednorázové. Běžné

pojistné se platí pravidelně v dohodnutém období, zpravidla za měsíc, čtvrtletí, pololetí, rok. Pojistné jednorázové se zaplatí naráz, za celou dobu trvání pojistného. Rozdíl mezi oběma způsoby je hlavně při zániku pojištění, kdy u jednorázového má pojistitel právo na pojistné za celou sjednanou pojistnou dobu, i když pojištění samo zanikne před uplynutím lhůty, proto se velmi často pojistitel dohodne s pojistníkem na placení ve splátkách, pak se rozdíl mezi oběma způsoby, co doplacení smazává. Pokud není ve smlouvě sjednána doba, kdy se pojistné platí, tak platí zákonná doba, podle které je běžné pojištění splatné první den pojistného období a jednorázové dnem počátku pojištění. Doba splatnosti pojistného je velmi důležitá z důvodu, že pokud se změní výše pojistného, je pojistitel povinen tuto skutečnost oznámit pojistníkovi nejméně 2 měsíce před splatností pojistného a druhým důvodem je, že pokud pojistník nezaplatí pojistné, tak je to počátek lhůty pro přerušení pojištění. Pojišťovací zprostředkovatel na žádost pojistníka musí sdělit zásady pro stanovení pojistného (Jandová, Šlauf, Svejkský, 2014).

Jako každá uzavřená smlouva, tak i smlouva pojistná může zaniknout a to hned z několika důvodů. Důvody pro zánik pojistné smlouvy mohou vycházet ze zákona, ve kterém je upravena pojistná smlouva a tím je od 1. 1. 2014 Nový občanský zákoník, anebo ze shody obou stran a taky z rozhodnutí jedné ze stran. Zaniká-li pojistná smlouva ze zákona, tak je to z důvodů neplacením pojistného, zaniklo-li pojistné riziko, smrtí pojištěné právnické osoby nebo zánikem právnické osoby, změna vlastnictví nebo spoluvlastnictví pojištěného majetku. Zánik pojistné smlouvy vzniklý ze shody obou stran může být u pojištění sjednaného pouze na dobu určitou a po jejím uplynutí automaticky zanikne, nebo pojištění ukončené dohodou obou stran, dohoda musí mít písemnou formu, jinak je neplatná a musí v ní být přesně určen okamžik zániku a způsob vyrovnání závazků. A ještě může pojistná smlouva zaniknout z rozhodnutí jedné ze smluvních stran, kdy každá ze stran má právo pojištění vypovědět do dvou měsíců od uzavření smlouvy, ode dne doručení pak běží osmidenní výpovědní lhůta, po které pojištění zanikne. Pojistnou smlouvu může také jedna ze stran vypovědět do tří měsíců od doručení oznámení vzniku pojistné události, hlavně z důvodů určitých nedostatků, pochybností v průběhu likvidace pojistné události, ode dne doručení běží jednoměsíční lhůta, po jejím uplynutí smlouva zanikne. Nejméně šest týdnů předem musí být druhé straně doručeno výpověď pojistného, u kterého bylo sjednáno běžné pojistné, pojištění pak zanikne ke konci pojistného období. Všechny tyto výpovědi nemusí být podloženy žádným konkrétním důvodem. Pokud dojde k převodu pojistného kmene nebo jeho části na jiného pojistitele nebo k odnětí povolení k provozování činnosti má pojistník právo od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce od doby doručení tohoto oznámení. Dalšími důvody odstoupení jedné ze smluvních

stran může být: odstoupení hned od počátku pojištění, tzn. jako by smlouva nebyla uzavřena, u smluv uzavřených formou obchodu na dálku, odmítnutí plnění pojistitelem, jehož podmínky jsou uvedeny v zákoně, v důsledku přepojištění a u životního pojištění v případě uvedení nesprávného data narození. Podmínky pro takovéto ukončení pojistné smlouvy najdeme v Novém občanském zákoníku (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011).

3.3 Odměňování výhradního pojišťovacího agenta

Výhradnímu pojišťovacímu agentovi za odvedenou práci náleží odměna (mzda) jako každému jinému zaměstnanci. Tato odměna je vyplácena ve formě provize za uzavřené smlouvy, takže její výše se může každý měsíc výrazně lišit, záleží na schopnostech výhradního pojišťovacího agenta vyhledávat nové klienty a přesvědčit je k uzavření pojistné smlouvy. Podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích je výhradní pojišťovací agent za odvedenou práci odměňován pojišťovnou, pro kterou vykonává zprostředkovatelskou činnost. Nárok na provizi vzniká splněním tzv. iniciačních podmínek, které představují zaplacení pojistného ze strany klienta. Výši provize si pojišťovny stanovují samy a liší se u jednotlivých produktů v závislosti na profitabilitě, na základě pojistně-technických parametrů jako např. pojistná doba, věk pojištěného, pojistná částka, frekvence placení apod. Existuje několik druhů provizí, které si také pojišťovny nastavují samostatně, mezi základní druhy, se kterými se lze setkat u všech pojišťoven, patří získatelná provize, následná provize a superprovize.

3.3.1 Druhy možných provizí

Prvním druhem provize, kterou může výhradní pojišťovací agent za svoji činnost získat je provize získatelná, která se vyplácí u nově sjednané pojistné smlouvy v prvním roce trvání smlouvy a při navýšení částky pojistného u již existující pojistné smlouvy. Může být vyplácena dvěma způsoby. Prvním způsobem, kterým mohou být provize výhradnímu pojišťovacímu agentovi vyplaceny, je, že provize je zprostředkovateli vyplacena vždy, když zaplatí klient pojistné. Tento způsob se nejčastěji používá u neživotního pojištění. Další možností jak lze vyplácet provize je formou zálohové provize, kdy se provize vypočítá z roční hodnoty pojistného a zprostředkovatel ji dostane vyplacenou celou najednou při úhradě první splátky od klienta. Používá se u životního pojištění. U této provize, ale může dojít k situaci, kdy je povinen pojišťovací zprostředkovatel její část nebo celou provizi vrátit a to tehdy, pokud je pojistná smlouva ukončena dřív, než na jakou dobu byla sjednána, nebo není placeno pojistné, pojistná smlouva je zredukována a taky z důvodu výpovědi ze strany pojistníka nebo pojišťovny po

vzniku pojistné události. Další druh provize, která může být výhradnímu pojišťovacímu agentovi vyplacena, je provize následná. Nárok na tuto provizi vzniká u některých pojištění, které jsou placeny dlouhodobě, nejčastěji je u produktů životního pojištění. Následná provize je pak vyplácena ve druhém a dalších letech trvání pojistné smlouvy. Podmínky vyplácení si stanovuje každá pojišťovna individuálně, proto se mohou u pojišťoven velmi lišit. Pokud má výhradní pojišťovací agent pod sebou podřízené pojišťovací zprostředkovatele, náleží mu právo na vyplácení superprovize, která mu je vyplácena za řízení lidí ve struktuře pod sebou a výše provize je stanovena jako % z provizí pojišťovacích zprostředkovatelů, které řídí. Pak ještě existuje celá řada dalších provizí, které si pojišťovny stanovují individuálně, např. pro samostatné linie pojistných produktů, pojistná odvětví nebo jako motivaci pro pojišťovací zprostředkovatele. Do ostatních provizí můžeme zařadit provizi za prolongaci, která se vyplácí v případě, že výhradní pojišťovací agent prodlouží stávající pojistné smlouvy u neživotního pojištění, provize za změnu, na kterou získá nárok v případě navýšení pojistného v důsledku změny pojistné smlouvy, provizi za produkci, kterou získá výhradní pojišťovací agent v případě, že za určité období uzavře, nějaký předem určený, velký objem pojistných smluv, provize za dynamiku tzv. inflační navýšení ze strany pojišťovny u životního pojištění, vyplácí se, pokud klient toto navýšení přijme a garantované/fixní provize, které se vyplácí u nově přichozích výhradních pojišťovacích agentů paušálně bez vazby na pojistnou smlouvu nebo pojišťovacím zprostředkovatelům, kteří za dobu působení u pojišťovny dosáhli na stanovený předpis pojistného, jako stálá odměna (Hrubošová, 2006).

3.3.2 Další možnosti odměňování

Kromě provizí, na které má výhradní pojišťovací zprostředkovatel nárok za vykonanou činnost, může získat i jiné odměny, kterými se zaměstnavatel (pojišťovna) může snažit motivovat zaměstnance k lepšímu výkonu, protože získání těchto odměn bývá často podmíněno nějakým minimálním objemem uzavřených pojistných smluv. Těmito odměnami mohou být různé benefity a odměny z motivačních soutěží. Benefity rozumíme odměny, které mohou výhradnímu pojišťovacímu zprostředkovateli zlepšit jeho služby a zvýšit komfortnost. Typickými benefity jsou notebooky, telefony, služební auto, příspěvky na penzijní připojištění, na životní pojištění, poukazy na stravování apod. Odměny, které plynou z motivačních soutěží, mohou být věcné, finanční, ale také to může být jen v podobě veřejného uznání a ocenění výhradního pojišťovacího agenta za jeho šikovnost a usilovnou práci, které kolikrát může namotivovat člověka více než hmotné odměny (Karásek, 2012).

4 Náplň činnosti výhradního pojišťovacího agenta

Tato část diplomové práce je věnovaná detailnějším rozboru činnosti výhradního pojišťovacího agenta, který pracuje na pojistném trhu pro pojišťovnu Kooperativa a poskytl mě informace o své každodenní práci, jak spolupracuje s klienty, jakou smlouvu má s pojišťovnou a také zajímavé případy z praxe pro představu, s čím se běžně během své praxe setkává. Tyto informace byly poskytnuty na základě interview, které proběhlo v březnu 2015. Výhradní pojišťovací zprostředkovatel si, ale nepřeje zůstat v anonymitě a pro zjednodušení mu tedy budeme říkat smyšleným pseudonymem „Jan Novák“.

4.1 Spolupráce s pojišťovnou

Výhradní pojišťovací agent spolupracuje s pojišťovnou na základě smlouvy. Pro vykonávání zprostředkovatelské činnosti rozlišujeme tři základní typy smluv, v praxi už je na konkrétní pojišťovně, jakou smlouvu z pojišťovacím zprostředkovatelem uzavře. Těmi to základní typy jsou smlouva o obchodním zastoupení, smlouva o zprostředkování a smlouva mandátní. Smlouvu o obchodním zastoupení používají pojišťovny, pojišťovací zprostředkovatel se zavazuje dlouhodobě uzavírat smlouvy pro zastoupeného za určitou provizi. Obchodní zastoupení může být nevýhradní, tzn. dovoluje zprostředkovateli vykonávat činnost i pro jiné osoby a zastoupenému dovoluje pověřit i jiné zástupce, nebo výhradní, které nedovoluje vykonávat činnost pro jinou pojišťovnu. Smlouvu o zprostředkování používají menší pojišťovací agenti a pojišťovací makléři a zavazují se tak vykonávat činnost směřující k příležitosti zájemce uzavřít smlouvu s třetí osobou a za tuto činnost inkasuje provizi. A smlouvu mandátní nejčastěji ji využívají pojišťovací makléři. Pojišťovací zprostředkovatel bude za úplatu pro pojišťovacího makléře zařizovat určitou obchodní záležitost uskutečněním právních úkonů jménem mandanta (Kulhánková, 2011). Jan Novák vykonává zprostředkovatelskou činnost pro Kooperativu na základě podmínek specifikovaných v zákoně č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, kde jsou v ustanovení § 6a stanoveny podmínky pro činnost výhradního pojišťovacího agenta. Důležitým faktem je skutečnost, že pan Novák může vykonávat zprostředkovatelskou činnost výhradně pro jednu pojišťovnu, se kterou má uzavřenou smlouvu a jedná tak jménem a na účet této pojišťovny. S pojišťovnou má uzavřený typ smlouvy o obchodním zastoupení a to na IČ Výhradní pojišťovací zprostředkovatel může u této pojišťovny pracovat na základě dvou typů smluv na základě smlouvy zaměstnanecké, anebo smluvně na IČ. Na základě smlouvy

zaměstnanecké, kdy je výhradní pojišťovací agent ve vztahu s pojišťovnou jako její přímý zaměstnanec a jsou zde jisté výhody oproti druhému typu. Při tomto typu vztahu jsou obvyklé zaměstnanecké výhody jako placené dovolené, placené telefony, placené nemocenské, služební auto k dispozici apod. Vykonává-li zprostředkovatelskou činnost pro Kooperativu smluvně na IČ, tak mu z tohoto typu spolupráce neplynou žádné zaměstnanecké výhody. Hlavní účastník této kapitoly, Jan Novák, má uzavřený druhý smluvní typ a pro společnost svou činnost vykonává smluvně na IČ. Pan Novák v rámci své činnosti sjednává jak životní, tak neživotní pojištění. V případě pojistných událostí má za úkol klientovi co nejvíce pomoci, poradit mu ohledně vyplácení příslušných dokumentů a také poskytovat rady v situacích, kdy je klient v právu a pojišťovna nechce vůči tomuto klientovi plnit.

Jak již bylo zmíněno, pan Novák na uzavřenou písemnou smlouvu s Kooperativu na IČ a základě této smlouvy se zavazuje a pojišťovnou zmocňuje k uzavírání smluv na tato pojištění:

- Pojištění majetku a odpovědnosti podnikatelů
- Pojištění majetku a odpovědnosti občanů
- Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla
- Pojištění důchodu
- Pojištění pro případ smrti, pro případ dožití, pro případ dožití se stanoveného věku nebo dřívější smrti, pojištění spojených životů, pojištění s výplatou zaplaceného pojistného, stavební pojištění, pojištění prostředků na výživu dětí a pojištění spojená s investičním fondem.
- Pojištění nemoci
- Úrazové pojištění
- Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště.

Smlouva ho také zmocňuje, aby uzavíral v pojišťovnou stanovených případech dohody o změně pojistných smluv, které jménem pojišťovny uzavřel. Na základě této smlouvy je povinen při sjednávání životního pojištění provádět identifikaci a kontrolu klientů v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu⁵. Zaměstnanci pojišťovny a zprostředkovatelé pojištění jsou školeni, aby

⁵ Upraveno v zákoně č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Regulace má za cíl znesnadnit financování teroristických organizací a legalizaci výnosů získatelných z trestné činnosti. Je v ní vymezen okruh potenciálně podezřelých finančních transakcí,

dokázali správně identifikovat klienta a případně odhalit podezření na možnou legalizaci výnosů z trestné činnosti, anebo financování terorismu i pan Novák se tohoto školení zúčastnil, naposledy to bylo v květnu 2013. Dále je touto smlouvou zmocněn i k uzavírání smluv pro Penzijní fond České spořitelny, a. s., smlouvy o penzijním připojištění se státním příspěvkem a dohody o změně těchto smluv a pro Stavební spořitelnu České pojišťovny a. s., smlouvy o stavebním spoření s fyzickými osobami, které jsou občany České republiky, ale pouze do částky 1 mil. Kč včetně, ale není oprávněn uzavírat dohody o změnách či o ukončení těchto smluv. Při uzavírání těchto smluv pro Českou spořitelnu už, ale nevystupuje jako výhradní pojišťovací agent a při svém jednání se neřídí Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích, ale vystupuje tu jako investiční zprostředkovatel a řídí se zákonem č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.

Na základě písemné smlouvy, kterou má pan Novák uzavřenou s pojišťovnou, tak je zmocněn delegovat zprostředkovatelskou činnost na třetí osobu, jejíž prostřednictvím bude vykonávat činnost, ke které se ve smlouvě zavázal. Tím je myšlené, že má právo mít pod sebou jednoho nebo více podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, jejímž prostřednictvím bude pan Novák vykonávat činnost, kterou má ve smlouvě. Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích § 6 pracují na základě písemné smlouvy, kterou uzavřou s výhradním pojišťovacím zprostředkovatelem, tedy panem Novákem a ten jim za jejich práci vyplácí odměny ve formě získatelné provize. Ve své činnosti jsou vázány jeho pokyny, jednají jeho jménem a na jeho účet, musí splňovat podmínky, které jim stanovuje tento zákon. Pan Novák v případě, že by měl pod sebou podřízené pojišťovací zprostředkovatele, tak by mu náleželo kromě práva na odměnu ve formě získatelné provize, ještě odměna ve formě superprovize, která se dostává za to, že výhradní pojišťovací agent vlastně řídí podřízené zprostředkovatele v jejich práci. Pan Novák, dříve podřízené zprostředkovatele měl, ale v současné době žádného nemá.

A posledním bodem úpravy se smlouvě pana Nováka je účinnost a platnost smlouvy. Je v ní ujednané, že účinnost a platnost uzavřené dohody s obchodním zástupcem zaniká nejpozději dnem, ve kterém pojišťovna obdrží od obchodního zástupce písemné oznámení o jeho nezájmu vykonávat činnosti uvedené ve smlouvě při změně provizních podmínek, nebo dnem, kdy pojišťovna obdrží od obchodního zástupce písemné oznámení o zániku jeho oprávnění

vyjmenovává subjekty, které mají povinnost transakce vyhodnocovat a stanovuje postupy pro případ zjištění podezřelé transakce (ČNB).

k výkonu činností uvedených ve smlouvě, anebo v případě hrubého porušení podmínek obchodním zástupce, které by dále bránily ve spolupráci.

Další věcí, která se týká spolupráce výhradního pojišťovacího agenta s pojišťovnou a musí být dohodnuta při uzavírání smlouvy, je určení, kdo nese odpovědnost za škodu způsobenou při výkonu činnosti, jestli pojišťovna nebo výhradní pojišťovací agent, protože na základě Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích § 6a, nemusí být výhradní pojišťovací agent pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své činnosti, jelikož je závislý na pojišťovně, jejímž jménem a na jejíž účet jedná, která za něj tuto odpovědnost za škodu přebírá, není-li dohodnuto ve smlouvě jinak. Jan Novák dřív toto pojištění sjednané měl, ale poslední tři roky již pojištění odpovědnosti nemá a tuto odpovědnost za něj přebírá pojišťovna. Podle mého názoru je dobře, že už za něj odpovědnost za škodu způsobenou při výkonu činnosti převzala pojišťovna, protože když ji ze zákona mít nemusí, tak je úplně zbytečné, aby si ji sjednával sám, jsou to jen zbytečně vynaložené peníze.

4.2 Odborné školení

Po celou dobu výkonu zprostředkovatelské činnosti je výhradní pojišťovací agent si průběžně doplňovat svoje znalosti, tato skutečnost je upravena v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích § 18. Jan Novák před započítím této činnosti výhradního pojišťovacího agenta vystudoval vysokou školu, jež byla zaměřena na pojišťovnictví a pojistný trh, čímž prokázal svou odbornou způsobilost, nezbytnou při podávání žádosti o zapsání do registru pojišťovacích zprostředkovatelů. Samotnou pojišťovnou je pak každý nově příchozí zprostředkovatel ještě proškolen, aby znal všechny produkty nabízené touto pojišťovnou, aby si osvojil poznatky, jak jednat s klienty a celkově získal přehled o struktuře a fungování dané pojišťovny, jaké jsou na něj kladeny požadavky a jaká má práva. Toto školení je nazýváno jako vstupní. Jelikož se situace na pojistném trhu pořád mění, tak zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé mají průběžně i několikrát ročně školení přímo v pojišťovně, kdy školitel objíždí pobočky Kooperativy a seznamuje je pravidelně s novinkami na pojistném trhu. Všechny školení má pan Novák zdarma, stejně jako ostatní zaměstnanci pojišťovny. Ani v případě ukončení spolupráce s pojišťovnou nemusí tato školení zpětně platit. Jan Novák tvrdí, že je právě velký rozdíl mezi zprostředkovateli pracujícími přímo pro pojišťovnu a zprostředkovateli, kteří pracují pro makléřské firmy, jelikož v makléřských firmách chtějí nabrat co nejvíce zprostředkovatelů a co nejvíce na nich vydělat. Zprostředkovatelé v makléřských firmách si musí všechna školení zaplatit sami a jsou školení tzv. „jak na běžícím

páse“ a výsledky jejich činnosti tomu nasvědčují, jelikož většina z nich má velmi malé odborné znalosti, nedokáží klientovi pořádně poradit a mají pouze naučené líbivé fráze, kterými se snaží získat klienty. Klienti, co se v pojištění nevyznají, se nechají nalákat, dobře vypadající nabídkou, a až dojde k pojistné události nebo k rapidnímu nárůstu pojistného během krátké doby teprve zjistí, jakou pojistnou smlouvu skutečně uzavřeli. Jan Novák se domnívá, že především díky těmto zprostředkovatelům lidé v dnešní době nemají ve zprostředkovatele důvěru, nadávají na ně a celkově zaujímají velmi negativní názor. Tato situace dříve nebyla, jelikož zprostředkovatelů bylo pouze malé množství a jednalo se o odborníky, kteří věděli o pojištění všechno a dokázali dobře poradit. Já sama díky tomuto má k pojišťovacím zprostředkovatelům velmi negativní postoj a nedůvěřuju jim. Když vidím, že v dnešní době pojišťovacího zprostředkovatele dělá každý druhý, větší část z nich ani není pořádně proškolená a o pojištění minimum, spíš mají naučené jen jak oblbout lidi a co nejvíce jich zlákat na dobře vypadající nabídky, které ale ve skutečnosti nejsou vůbec výhodné, jak se mohlo zdát, tak bych nikdy neuzavřela pojištění z pojišťovacím zprostředkovatelem, kterého neznám.

4.3 Povinnosti výhradního pojišťovacího agenta v praxi

Výhradní pojišťovací agent má podle Zákon o Pojišťovacích zprostředkovatelích spoustu povinností, které musí ve své činnosti dodržovat i pan Novák. První z povinností jsou vykonávat zprostředkovatelskou činnost s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, neposkytovat klientovi neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy. Povinnost odborné péče není sama o sobě jako samostatná povinnost, ale vždy se váže ke konkrétní činnosti, kterou výhradní pojišťovací agent vykonává.⁶ Další povinností, kterou má výhradní pojišťovací agent podle Zákonu o Pojišťovacích zprostředkovatelích je povinnost před uzavřením smlouvy písemně zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednaným pojištěním a důvody na základě, kterých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Rozsah údajů, které výhradní pojišťovací agent od klienta k pojištění potřebuje, záleží na konkrétním produktu, který sjednává, ale musejí být v dostatečné, aby mohl vyhodnotit, jaká rizika klient podstupuje, jaké jsou jeho požadavky a potřeby související s pojištěním těchto rizik a jaký je jeho rizikový profil. A na základě všech těchto získaných a vyhodnocených informací doporučit konkrétního produkt, který je pro klienta nejvýhodnější

⁶ . Odbornou péčí můžeme tedy chápat jako odbornost, profesionalitu, mít všechny potřebné znalosti z oboru pojišťovnictví a o pojišťovně, pro kterou činnost vykonává, znát všechny její produkty, umět znalosti správně použít a vykonávat to s pečlivostí a svědomitostí. Odborná péče je vždy posuzována na základě objektivní kritérií a v každém případě individuálně, na základě odborných znalostí a schopností (ČNB).

a do záznamu uvést důvody, které ho vedli k tomuto výběru (ČNB, 2015). Všechny uvedené údaje musejí být zaznamenány písemně v trvale uchovatelné formě a poskytnuté klientovi na příslušném datovém nosiči, tato povinnost je označovaná jako záznam z jednání, který je povinen vést každý pojišťovací zprostředkovatel ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Pan Novák o této povinnosti ví, protože pojišťovna Kooperativa má od 1. 1. 2014 nově zavedený systém, že v programu, ve kterém sepisují smlouvy, se před vytisknutím smlouvy objeví dokument, který se musí vyplnit s klientem, jinak se smlouva nedá vytisknout. V tomto dokumentu jsou otázky, jestli pojistná smlouva odpovídá jeho požadavkům, jestli k ní nemá žádné výhrady, jestli souhlasí s výší pojistného a jestli souhlasí se vším, co v dané pojistné smlouvě je. Po zaznamenání těchto odpovědí zprostředkovatel může smlouvu vytisknout a s klientem ji podepsat. Po uzavření pojistné smlouvy, pak klient dostane CD, kde má vysvětleno vše o produktu, který si sjednal, o dalších produktech, které pojišťovna nabízí a další potřebné informace o pojišťovně a možnostech pojištění. Toto je jediný záznam z jednání, který pan Novák dělá a to jen při vzniku nových smluv, před zavedením systému si nevzpomíná, že záznamy s jednání vedl. Tuto skutečnost považuji za špatnou hlavně kvůli panu Novákovi, protože když by na něj došla kontrola a zjistila to, tak by mu byla uložena pokuta za neplnění povinností při zprostředkovatelské činnosti, které vyplývají ze Zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Domnívám se však, že pan Novák není jediný, kdo tyto záznamy nevede, jelikož i z dotazníkového šetření, které je rozebráno v další, vyplývá, že většina dotázaných o žádném povinném záznamu z jednání neví. Nevím, proč pojišťovací zprostředkovatelé k této skutečnosti přistupují tak to nezodpovědně, když je to nejen jeden ze základních nástrojů dohledu České národní banky nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů, ale také je to velmi důležitý dokument pro samotné zprostředkovatele a to v případě sporu s klientem, jestli jednal s odbornou péčí. Takže bych doporučovala, aby si zprostředkovatelé uvědomili důležitost tohoto záznamu a začali si ho vést. Další povinnosti, které vyplývají ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, jsou uvedené v předchozích kapitolách a všechny platí i pro výkon zprostředkovatelské činnosti panem Novákem. Dále se budeme v této kapitole věnovat už tomu, co je náplní činnosti výhradního pojišťovacího agenta a to uzavírání smluv s klienty a zajímavostmi z praxe.

4.4 Náplň činnosti výhradního pojišťovacího agenta

Mezi hlavní činnosti výhradního pojišťovacího agenta, patří několik úzce propojených oblastí, a to, vyhledávání nových klientů, uzavírání nových smluv, údržba stávajících smluv klientů a následná péče o klienta. Výhradní pojišťovací agent musí neustále vyhledávat nové klienty, jinak by neměl, s kým pojistné smlouvy uzavírat. Vyhledávání nových klientů patří asi k nejobtížnějším a ne zrovna příjemným, protože veřejnost často vnímá pojišťovací zprostředkovatele negativně, takže je potřeba vyvinout značné úsilí, mít trpělivost a pevné nervy, proto aby získal nové klienty. Noví klienti se jednodušeji získávají, pokud stávající klienti doporučí pojišťovacího zprostředkovatele svým známým, nebo výhradní pojišťovací zprostředkovatel může také získat klienty z portfolia jiného pojišťovacího zprostředkovatele, který například ukončil svoji činnost (Karásek, 2012). Pro Jana Nováka už vyhledávání nových klientů není tak obtížné, jako pro nováčky, jelikož se v oboru pohybuje už patnáct let a má spoustu zkušeností. Jak říká, tak má široký stávající kmen, ze kterého získává většinu klientů tak, že jim rozšiřuje pojištění stávající pojištění, pojišťuje jim nově pořízené věci nebo uzavírá pojištění jejich příbuzným, rodinným příslušníkům, anebo na základě jejich doporučení za nim přichází známý stávajících zákazníků, že by potřebovali pojistit. Nemusí tedy už vynakládat peníze na reklamu, protože klienti za ním chodí už na základě referencí. S touto činností je velmi úzce provázána i druhá náplň činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, kterou je uzavírání nových smluv, jelikož klienty vyhledává z důvodu, aby s ním uzavřeli pojistnou smlouvu. Uzavírání pojistných smluv je hlavní činností, ze které vzniká pojišťovacímu zprostředkovateli nárok na odměnu, je uzavírání nových smluv. Z každé nově uzavřené smlouvy získá provize. Nabídku na uzavření smlouvy předkládá pojišťovací zprostředkovatel na základě žádosti klienta, nebo na základě analýzy finanční situace a potřeb klienta, která se používá zpravidla u nových klientů (Karásek, 2012). Pan Novák říká, že každý pojišťovací zprostředkovatel má dáno od nadřízených, kolik schůzek musí denně absolvovat, kolik musí uzavřít smluv, kolik musí měsíčně minimálně vydělat apod. V případě, že víckrát po sobě stanovené normy nedodrží, tak mu z toho hrozí první nějaké finanční postihy, stává se nerentabilním pro pojišťovnu a pokud by se to i nadále opakovalo, tak s ním pojišťovna rozváže pracovní poměr. V případě, že je propuštěn, nedostane peníze ze smluv, které uzavřel, všechny provize z uzavřených smluv budou plynout pojišťovacímu zprostředkovateli, co je po něm převezme a bude je nadále spravovat. Novák, jakožto výhradní pojišťovací agent má nařízeno, že musí měsíčně vydělat minimálně 15 000 Kč, a v případě, že by toto nesplnil, tak se pro pojišťovnu stává nerentabilním. Ke splnění tohoto minima, mu mnohdy stačí uzavřít pouze dvě

smlouvy měsíčně, pokud je tedy alespoň jedna z nich většího rozsahu, např. pro podnik. U velkých pojistných smluv je totiž potřeba velkého množství času na přípravu, zjistit veškerou dokumentaci a podklady a následně vše spočítat. Mnohdy se stává, že pojistník chce do smlouvy něco doplnit, a tudíž zprostředkovatel uzavře za měsíc pouze jednu velkou smlouvu plus kupříkladu nějaké havarijní pojištění a má splněno, ale z toho je třeba měsíc, kdy musí uzavřít například deset smluv, aby toto minimum splnil, protože všechny byly jen na malé částky. Cena pojistného vychází ze základních sazeb Kooperativy, které jsou pro všechny stejné u každého druhu pojištění. Po spočítání pojistného, ale mohou být poskytnuty různé slevy, které mohou být nepatrné, ale i velmi výrazné, jako například:

- sleva pokud ještě nenastala u klienta žádná pojistná událost,
- sleva pokud si sjedná více pojištění u nich,
- sleva pokud si sjednává havarijní pojištění, ale jezdil určitý počet roků bez nehody,
- sleva při pojištění více osob najednou,
- a slevy při různých obchodních akcích.

Další činnost, kterou výhradní pojišťovací zprostředkovatel v rámci výkonu svojí zprostředkovatelské činnosti vykonává je údržba stávajících smluv, která spočívá hlavně v kontrole, zda parametry klientova pojištění odpovídají jeho současné situaci, jelikož situace klientů se může v čase výrazně měnit, a tak v případě změny klienta na to upozornit a navrhnout mu vhodnou změnu pojištění, aby lépe pokrývalo jeho nové potřeby. Dále by měl klienty upozornit v případě nového produktu na trhu, který by mohl být pro něj výhodnější než stávající, na blížící se konec pojistné smlouvy a všechny ostatní změny, které se týkají pojistné smlouvy, kterou má klient uzavřenou s pojišťovnou. A s touto činností zase úzce souvisí, poslední z naplní práce výhradního pojišťovacího zprostředkovatele a tou jen následná péče o klienta, která je také velmi důležitá, protože si potřebuje klienty udržet, už jen proto, že je obtížné hledání klientů nových. Zprostředkovatel by měl udržovat stálý kontakt se svými klienty z mnoha důvodů. Má tak možnost v budoucnu uzavřít s klientem smlouvy na další produkty, může získat další klienty na základě jeho doporučení, udržováním dobrých vztahů předejde negativním referencím apod. (Karásek, 2012).

S udržováním pojistných smluv a následnou péčí o klienta souvisejí i případy z praxe, které mě pan Novák uvedl. Pan Novák při výkonu zprostředkovatelské činnosti se snaží, co nejlépe o klienty a jejich smlouvy starat, jelikož dochází neustále k revizím smluv, mění se podmínky

pojištění, vznikají nové důvody pojištění apod. Při výkonu této činnosti se snažil, co nejvíce vyhovět požadavkům dlouholeté klientky, která chtěla mít havarijní pojištění pořád co nejlevnější, i když se jí snažil vysvětlit, že každé snížení částky je na úrok něčeho, tak si nenechala poradit a chtěla to. Jenže pak, když nastala pojistná událost a klientce se stala nehoda a auto si nechala opravit u známého autoopraváře, a pak šla do pojišťovny s tím, že tuto částku chce proplatit, jelikož je pojištěna. Pojišťovna, ale odmítla plnit. Tak klientka šla za panem Novákem, ať jí to vysvětlí. Ten se podíval na její smlouvu, ve které bylo uvedeno, že oprava musí být provedena servisem od pojišťovny. Tuto podmínku si tam sama klientka nechala dát, aby platila, co nejméně přesto, že ji pan Novák varoval, ať to nedělá. Takže sice platila malé pojistné, ale pojistná událost ji nakonec nebyla proplacena, protože nedodržela podmínky stanovené smlouvou. Další podobný příkladem je klient, který došel naštvaný za panem Novákem, že mu pojišťovna odmítla plnit. Tak se pan Novák podíval do jeho smlouvy a zjistil, že pojišťovna odmítla plnit z důvodu, že klient nezaplatil pojistné čas a v případě, že pojistné není placeno včas, tak pojišťovna nemá povinnost poskytnout plnění z pojistné smlouvy. A takovéto případy jsou naprosto běžné a stávají se pořád, proto je velmi důležité, aby si klienti dávali pozor na to, jakou smlouvu uzavírají, na základě jakých nových povinností snižují pojistné, jestli jim to za to stojí v případě, že by se něco stalo a hlídali si včasné placení pojistného.

Na závěr této kapitoly bych uvedla ještě jeden typický příklad, který se vyskytuje v praxi poslední dobou čím dál častěji a je spojený právě velkým množstvím pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu, kteří mají minimální odborné znalosti a klidně porušují všechny etické principy, jen aby získali a přebrali klienty. S tímto neetickým chováním, se pan Novák nedávno při své činnosti setkal, když se snažil pojišťovací zprostředkovatel, od jedné nejmenované makléřské firmy, přetáhnout jeho dlouholetou klientku. Tento pojišťovací zprostředkovatel došel ke klientce pana Nováka domů a tvrdil jí, že je z Kooperativy a smlouvy vzal její uzavřené smlouvy a začal ji tvrdit, že jsou špatné, a proto musí uzavřít nové. Klientce však toto jednání připadalo podezřelé, a proto volala Novákovi, kdo to je a proč to vyřizuje někdo místo něj. Jak se záhy dozvěděla, nejednalo se o nikoho z Kooperativy, ale byl to zprostředkovatel od konkurence, který se snažil přetáhnout klienty pojišťovně podvodným a pomlouvačným jednáním. Klientka proto odmítla uzavření nových pojistných smluv. Načež tento pojišťovací zprostředkovatel podal stížnost na pana Nováka za neetické jednání, tím myslel to, že Novák řekl své klientce pravdu. Na základě této stížnosti se to začalo prošetřovat, sešlo se vedení obou poboček pojišťoven, oba zprostředkovatelé a lidé z vyššího vedení, kde

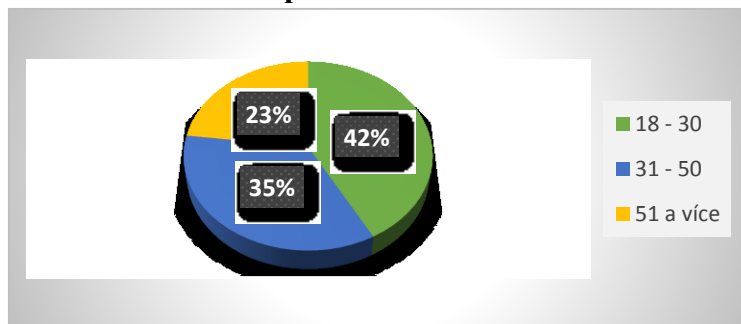
vyšlo najevo, že jednal neeticky a nepoctivě zprostředkovatel z konkurenční pojišťovny, který se snažil podvodným způsobem přetáhnout klientku pana Nováka a dopustil se tak neetického jednání. Na základě zjištěných skutečností, se panu Novákovi omluvili a u druhého zprostředkovatele z toho vyvodili patřičné důsledky. Takovéto neetické jednání se v poslední době vyskytuje stále častěji, proto by si klienti měli dávat pozor na to, s kým uzavírají smlouvy. Těmto praktikám velmi nahrává to, že lidé jsou při sjednávání pojištění přes pojišťovacího zprostředkovatele velmi neopatrní a většinou si ani neověřují si, s kým skutečně jednají, jak vyplynulo i s dotazníkového šetření, které je rozebráno v následující kapitole. Přitom je tak jednoduché si ověřit jeho registraci u České národní banky, který je veřejně přístupný a je i na internetových stránkách.⁷

⁷ Registr pojišťovacích zprostředkovatelů lze najít pod tímto internetovým odkazem <http://ispoz.cnb.cz/RegistrVyhledavani.aspx>

5 Pojišťovací zprostředkovatelé očima veřejnosti

Tato kapitola pojednává o tom, jak vnímá pojišťovací zprostředkovatele veřejnost. Názor na pojišťovací zprostředkovatele byl zjišťován pomocí dotazníku, který je součástí práce a jeho znění je dáno v příloze. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak veřejnost vnímá pojišťovací zprostředkovatele, jakou s nimi mají dotazovaní zkušenost, proč jejich služby využívají/nevyžívají, a jestli mají povědomí o tom, jaké povinnosti musí pojišťovací zprostředkovatel splňovat. Výzkum probíhal prostřednictvím dotazníků v papírové podobě, jelikož výzkum přes internetové aplikace mi nepřijde příliš objektivní, protože většinou na něj odpovídají jen studenti a ti to jednak nevyplňují moc zodpovědně a jednak bych měla jen pohled mladé generace, která většinou pojištění uzavřené ještě nemá, nebo u toho nevyužili pojišťovací zprostředkovatele. Jelikož jsem pro svůj výzkum chtěla mít názor všech věkových kategorií, aby to bylo objektivní a výzkum měl co nejlepší výpovědní hodnotu, tak jsem dotazování prováděla osobně, a tak jsem měla možnost pokrýt z větší či menší části všechny věkové kategorie. Dalším důvodem, proč jsem si zvolila možnost dotazníkové šetření provádět osobně, bylo to, abych měla možnost se v případě zajímavých a hlavně negativních odpovědí doptat, proč to tak vnímají a já tak mohla odpovědi v dotazníku lépe zhodnotit a uvést důvody, proč k tomuto vnímání dochází, což by v dotazování přes internetové stránky nebylo možné. Dotazníkové šetření bylo provedeno v Jihomoravském kraji v březnu 2015. Stanovila jsem si, že oslovím 100 respondentů, kteří budou reprezentativním vzorkem pro tuto práci. Důležité pro mě bylo, abych oslovila respondenty ze všech věkových kategorií ve zhruba stejném množství pro každou stanovenou věkovou kategorii a obě pohlaví v přibližně stejném počtu a to si myslím, že se mi přibližně povedlo, jelikož ze sta respondentů bylo ve věkové kategorii od 18 do 30 let 42% oslovených, ve druhé stanovené věkové kategorii, která byla od 31 do 50 let, dotazník vyplnilo 35% respondentů a v poslední věkové kategorii od 51 a více jich bylo 23 % ze 100 oslovených, jak můžeme vidět v grafu č. 5.1.

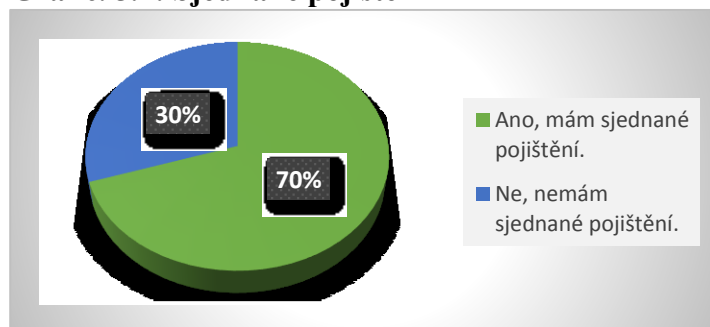
Graf č. 5.1: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování.

První, co bylo potřeba zjistit, bylo to, zda má respondent sjednané nějaké pojištění. V případě, že nemá, tak je pro výzkum dále nezajímavý, proto se jedná hned o první filtrovací otázku v dotazníku. Na základě první otázky nám odpadlo 30% ze sta oslovených. Takže sjednané životní nebo neživotní pojištění má pouze 70% z oslovených, jak můžeme vidět i v grafu č. 5.2 dotazovaných. Na základě tohoto výzkumu bylo zjištěno, že dotazovaní, kteří nemají pojištění, jsou převážně ve věkové kategorii od 18 do 30 let a je to tím, že v tomto věku ještě většina lidí pojištění nějak zvlášť neřeší, zvláště pak muži, jak také šetření ukázalo. Ale i ve druhé stanovené věkové kategorii, která je od 31 do 50 let se našlo 9 mužů, co si pojištění dosud nesjednali. Dalším zajímavým faktem je, že vzdělání na uzavřené pojištění má vliv pouze u těch, kteří si pojištění neuzavřeli, u těch co pojištění mají, tak dosažená úroveň vzdělání nehrála roli, ale u nepojištěných to jsou většinou lidé se středoškolským vzděláním bez maturity, naopak oslovení respondenti s vysokoškolským vzděláním mají všichni sjednané aspoň jedno pojištění.

Graf č. 5.2: Sjednané pojištění



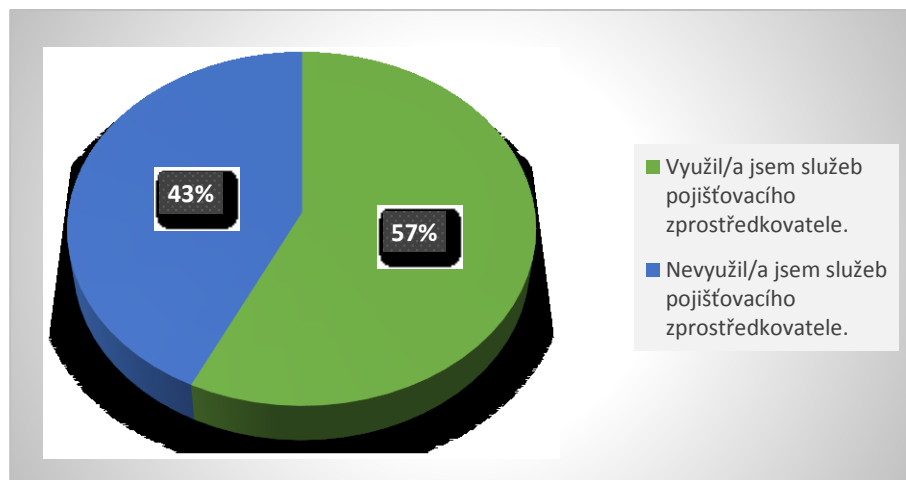
Zdroj: Vlastní zpracování.

Dále v této práci budu rozebírat již konkrétní otázky, které jsem položila při výzkumu osloveným respondentům se sjednaným pojištěním, abych na základě jejich odpovědí zjistila, jak je veřejnost spokojena s prací pojišťovacích zprostředkovatelů, jestli ví, jaké mají při výkonu zprostředkovatelské činnosti povinnosti, jestli pojišťovací zprostředkovatelé dodržují zákonné povinnosti stanovené Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích a další skutečnosti, které mi přišly podstatné pro mou práci.

První otázka, která je pro respondenty se sjednaným pojištěním, je ještě také filtrovací a je to poslední filtrovací otázka, protože i u pojištěných bylo nutné zjistit, jestli se pojistili sami nebo k tomu využili služeb pojišťovacího zprostředkovatele. V případě, že nevyužili služeb pojišťovacího zprostředkovatele, tak jsou odkázáni na konec dotazníku, kde ještě zjišťuji jejich důvody pro nevyužití služeb pojišťovacího zprostředkovatele. I tato otázka může hodně vypovědět o tom, jak pojišťovací zprostředkovatele vnímá veřejnost. Během výzkumu jsem

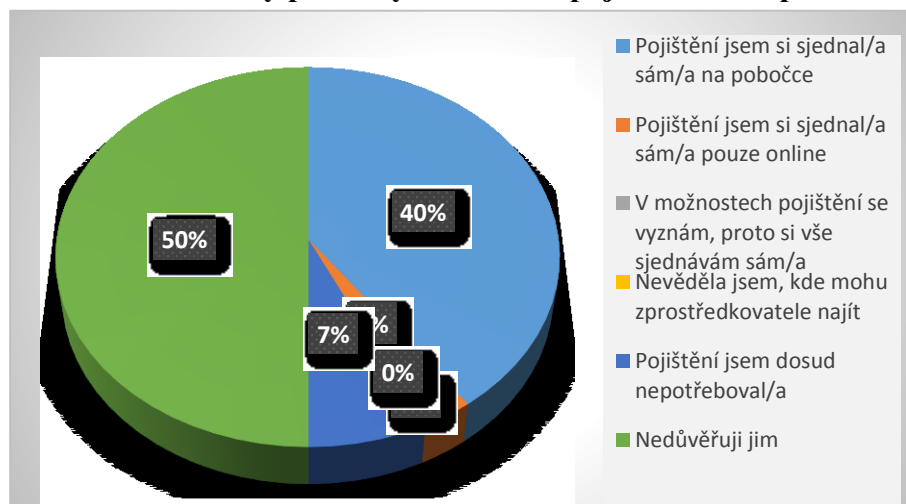
zjistila, že služeb pojišťovacích zprostředkovatelů nevyužilo 30 % z respondentů, jak můžeme vidět i v grafu č. 5.3, a hlavním důvodem, proč tyto služby nebyly využity, je nedůvěra vůči zprostředkovatelům. Nedůvěru v pojišťovacího zprostředkovatele, jako důvod nevyužití jejich služeb uvedla polovina z dotazovaných, jak můžeme vidět v grafu č. 5.4, ve kterém vidíme i ostatní důvody, které vedou lidi k nevyužívání při sjednávání pojištění jako mezičlánek pojišťovacího zprostředkovatele.

Graf č. 5.3: Využití služeb pojišťovacího zprostředkovatele



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č. 5.4: Důvody pro nevyužití služeb pojišťovacího zprostředkovatele



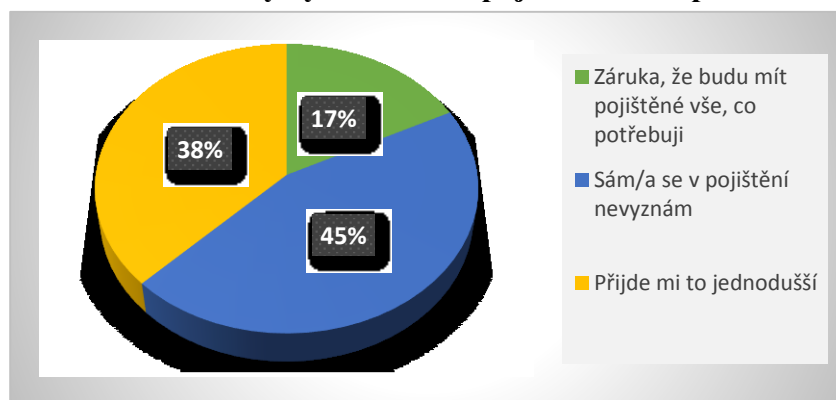
Zdroj: Vlastní zpracování.

Další část této kapitoly už rozebírá pouze odpovědi na otázky od respondentů, kteří mají uzavřené pojištění, ať už životní nebo neživotní, a k tomu využili služeb pojišťovacích zprostředkovatelů.

Otázka: Proč jste pro sjednání pojištění využili služeb pojišťovacího zprostředkovatele?

Cílem této otázky bylo zjištění důvodu, proč respondenti využívají služeb pojišťovacích zprostředkovatelů, jestli je to proto, že je to pro ně záruka odbornosti nebo jim to přijde jen jednodušší, jelikož pojišťovací zprostředkovatel musí na základě Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích splňovat podmínky odbornosti, mezi které patří dokonalá znalost pojistného trhu, nabízených produktů a schopnost dokázat identifikovat potřeby klienta, tak aby mu vybral nejideálnější pojištění pro jeho potřeby. Takže z výzkumu vyplynulo, že 38% dotazovaných využívá služeb pojišťovacího zprostředkovatele hlavně z důvodů, že se v pojištění sami moc nevyznají, proto to raději přenechají odborníkovi, který se v tomto oboru vyzná, i když ne vždy to byl takový odborník, jak předpokládali a skoro stejný počet dotazovaných využívá těchto služeb z důvodu, že jim to přijde jednodušší, než aby museli zjišťovat všechny nabízené produkty sami a zkoumat, který je pro jejich potřebu nejvýhodnější, ostatní považují využití služeb zprostředkovatele za záruku, že jim pojistí vše, co potřebují. Tyto skutečnosti jsou znázorněny v grafu č. 5.5.

Graf č. 5.5: Důvody využití služeb pojišťovacího zprostředkovatele



Zdroj: Vlastní zpracování.

Otázka: Byli jste spokojeni s prací pojišťovacího zprostředkovatele?

Další otázka měla za cíl zjistit, jestli byli klienti pojišťovacích zprostředkovatelů spokojeni s jejich prací. Pro účely dotazníku jsem si zvolila čtyři dílčí skutečnosti, které dotazovaní hodnotili a na závěr měli ohodnotit celkovou spokojenost s jeho prací. Hodnotící skutečnosti jsem sestavila do tabulky, kde respondenti hodnotili jednotlivé odpovědi od 1 do 5, kdy jednička byla úplná spokojenost a 5 absolutní nespokojenost. Jak můžeme vyčíst z tabulky č. 5.1, tak nejvíce byli spokojeni s přístupem, jaký měl pojišťovací zprostředkovatel při sjednávání

pojištění. Uváděli, že většinou k nim byl milý, příjemný a jednání se neslo v dobré a přátelské atmosféře. Poněkud horší to bylo v ostatních bodech a celkově dotazovaní byli s prací pojišťovacího zprostředkovatele spíše nespokojeni. Výzkum ukázal, že s odborností pojišťovacího zprostředkovatele byla velká část dotazovaných velmi nespokojena, jelikož 17 lidí to ohodnotilo známkou čtyři a pět s tím, že uvedli, že pojišťovací zprostředkovatel měl velmi špatný přehled o pojištění, které nabízel, nedokázal poradit v tom, v čem potřebovali, nebo nenašel vhodný produkt, aby pokryl všechny rizika, která chtěli pojistit. S tím jsou taky spojeny odpovědi na spokojenost s rozsahem pojištění, jak můžeme vidět v tabulce č. 5.1, tak skoro polovina s rozsahem pojištění moc nebo vůbec spokojená nebyla. Co se týká ceny pojištění a spokojenosti, tak tam je to taky tak napůl, ale tady se divím, že těch nespokojených není víc, jelikož jak je obvyklou praxí s cenou za cokoliv člověk nikdy není moc spokojený a vždy by chtěl všechno mít ještě za lepší cenu.

Tab. č. 5.1: Spokojenost s prací pojišťovacího zprostředkovatele

	Počet hodnocení od oslovených				
	1	2	3	4	5
Přístup k Vám při jednání	20	2	3	10	5
Odbornost	15	8	0	10	7
Cena pojištění	7	14	5	8	6
Rozsah pojištění	11	10	5	8	6
Celkový názor na pojišťovacího zprostředkovatele	5	10	0	15	10

Zdroj: *Vlastní zpracování*

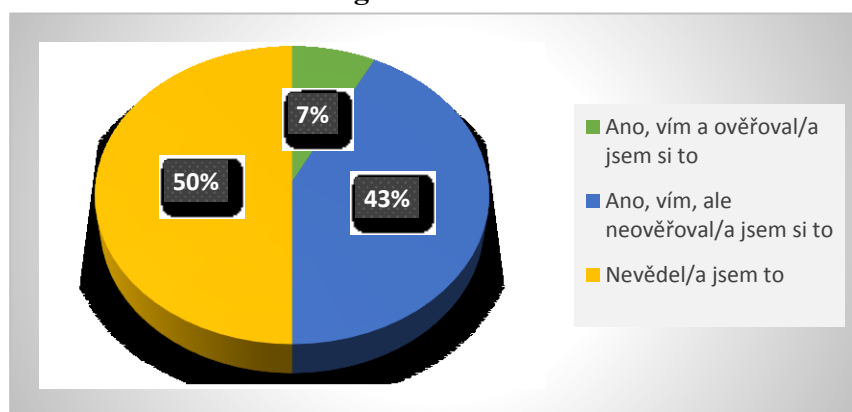
Z tabulky č. 5.1 také vyčteme, že celková spokojenost s prací a přístupem pojišťovacích zprostředkovatelů je napůl dobrá a napůl dost špatná. Dotazovaní tedy celkově vnímají pojišťovací zprostředkovatele, buď velmi dobře, nebo velmi špatně. Celkově jsou pojišťovací zprostředkovatelé vnímáni více negativně než pozitivně a podle výzkumu je to hlavně z důvodu jejich neobornosti a neustálému nucení pojistných produktů, které jsou předražené. Dle mého názoru je nespokojenost s pojišťovacími zprostředkovateli způsobena hlavně tím, že v dnešní době se na pojistném trhu pohybuje strašně moc pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří nejsou skoro vůbec odborně proškoleni a mají za úkol jen získat, co nejvíce lidí a to klidně i podvodným a neetickým jednáním, jak je i uvedené u příkladů z praxe v předchozí kapitole, která pojednává o práci výhradního pojišťovacího agenta. Takže se domnívám, že kdyby byly více regulovány podmínky pro výkon činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, více kontrolováno splnění podmínek a každý, kdo by tuto činnost vykonával, byl pořádně proškolen

a splňoval podmínky odborné způsobilosti podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, tak bychom se nesetkávali jednak s neodborníky a také by nebylo těch zprostředkovatelů tolik a nesnažili se neeticky získávat klienty.

Otázka: Každý pojišťovací zprostředkovatel musí být zapsán v registru pojišťovacích zprostředkovatelů u ČNB, ověřil/a jste si to někdy?

Každý pojišťovací zprostředkovatel musí být podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích zapsán v registru pojišťovacích zprostředkovatelů, který vede Česká národní banka a každý klient by si měl ověřit, jestli je jejich zprostředkovatel v tomto registru zapsán. Ověření této skutečnosti lze provést přes internetové stránky, jelikož registr je veřejný a dostupný na internetových stránkách⁸ a pak také má pojišťovací zprostředkovatel povinnost ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích na požádání předložit klientovi dokument, který dokazuje, že je v registru zapsán. Takže cílem další otázky bylo zjištění, jestli dotazovaní o této skutečnosti ví, a pokud ano, tak jestli jsou zodpovědní a ověřují si to. Výzkum ale ukázal, jak můžeme vidět v grafu č. 5.6, že respondenti k této skutečnosti vůbec nepřistupují zodpovědně a neověřují si, s kým jednají a dokonce ani polovina z nich vůbec neví, že zprostředkovatelé mají být zapsáni v nějakém registru. Tito respondenti se domnívali, že jim stačí pouze smlouva s pojišťovnou a na základě toho mohou tuto činnost vykonávat. Jen 7% si tuto skutečnost ověřila, což považuji za velmi špatný výsledek a velkou nezodpovědnost.

Graf č. 5.6: Ověřování registrace u ČNB



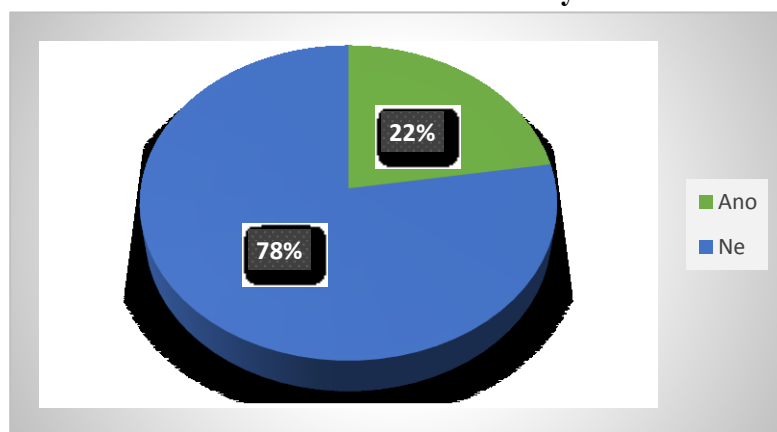
Zdroj: Vlastní zpracování.

⁸ Registr pojišťovacích zprostředkovatelů lze najít pod tímto internetovým odkazem <http://ispoz.cnb.cz/RegistrVyhledavani.aspx>

Otázka: Věděli jste, že se pojišťovací zprostředkovatelé musí pravidelně každých pět let účastnit doškolovacích kurzů?

Dále jsem chtěla zjistit, jestli se veřejnost zajímá o to, jaké povinnosti musí pojišťovací zprostředkovatel dodržovat, hlavně jestli se zajímá o jeho odbornost. Odbornost je definovaná v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích v ustanovení § 18, kde se odbornou způsobilostí rozumí získání všeobecných a odborných znalostí. Všeobecné znalosti se prokazují předložením dokladu o řádném ukončení jakéhokoliv vzdělání nad rámec vzdělání základního, a odborné znalosti se prokazují dokladem o absolvování studia na střední nebo vysoké škole se zaměřením na problematiku pojišťovnictví, finančních služeb a s tím souvisejících oblastí, nebo složením odborné zkoušky. Odbornou způsobilost si je pojišťovací zprostředkovatel povinen průběžně doplňovat a to absolvováním doškolovacího kurzu nejpozději do 6 měsíců po uplynutí každých pěti let od registrace. Z výzkumu vyplynulo, jak můžeme vidět v grafu č. 5.7, že o této povinnosti 78% z respondentů neví. Nepovažuji tuto skutečnost za překvapující, jelikož sama bych o této skutečnosti nevěděla, kdybych se nezabývala problematikou pojišťovacích zprostředkovatelů ve své práci, takže mě spíš překvapilo, že to 22% respondentů ví a můžeme vidět, že existují i někteří lidé, které opravdu zajímá, s kým jednají a zjišťují si požadavky, které musí splňovat pojišťovací zprostředkovatel. Tuto skutečnost považuji za velmi pozitivní.

Graf č. 5.7: Pravidelné doškolovací kurzy



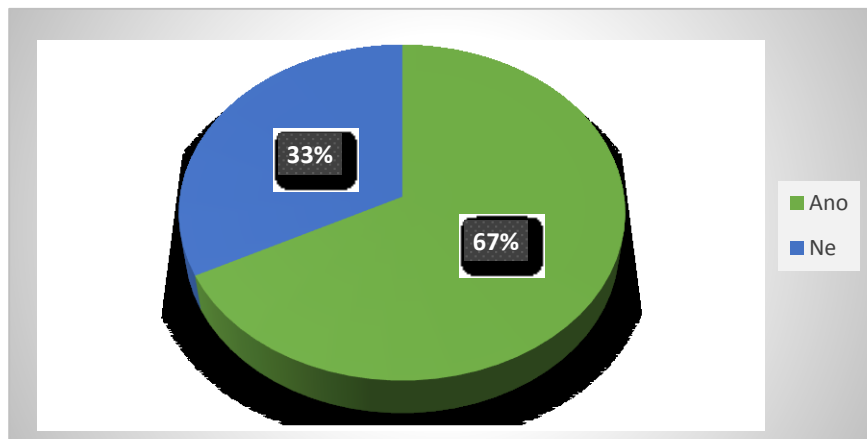
Zdroj: Vlastní zpracování.

Otázka: Zajímali jste se někdy o to, kdo a jakým způsobem odměňuje pojišťovací zprostředkovatele?

Odměňování pojišťovacího zprostředkovatele je uskutečňováno na základě provizí z uzavřených smluv a jsou mu vypláceny pojišťovnou. Cílem této otázky ve výzkumu bylo

zjištění, jestli se lidé zajímají o to, jak je jejich zprostředkovatel odměňován. Zde jsem již při sestavování otázky předpokládala, že se většina respondentů o tuto oblast zajímat bude, protože otázky ohledně peněz většinu lidí zajímají vždy, ale výzkum ukázal, že to až tak běžný jev není. Jak můžeme vidět v grafu č. 5.8, tak otázka odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů zajímá 67% z dotazovaných a 33% tato otázka nezajímá, myslí si, že je to soukromá věc zprostředkovatele.

Graf č. 5.8: Odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů

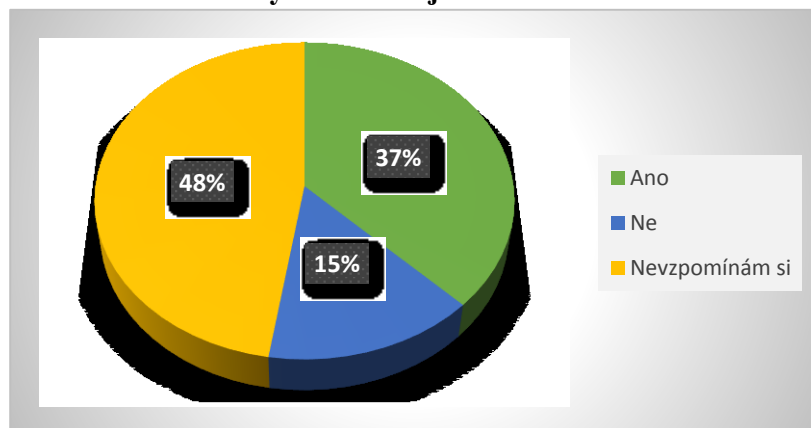


Zdroj: Vlastní zpracování.

Otázka: Víte, že pojišťovací zprostředkovatel musí vést povinný záznam z jednání s Vámi, vedl ho?

Mezi základní povinnosti každého pojišťovacího zprostředkovatele podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích patří skutečnost, že při jednání s klientem musí zprostředkovatel vést záznam z tohoto jednání. Z tohoto důvodu jsem chtěla zjistit, jestli tuto povinnost pojišťovací zprostředkovatelé dodržují. Jak vyčteme z grafu č. 5.9, tak si polovina lidí nevzpomíná, jestli byl zápis veden a 15% je přesvědčeno o tom, že žádný záznam veden nebyl, což mě dost překvapuje, protože za to hrozí pojišťovacím zprostředkovatelům pokuty za porušení Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích v případě kontroly nebo stížnosti od klientů.

Graf č. 5.9: Povinný záznam z jednání

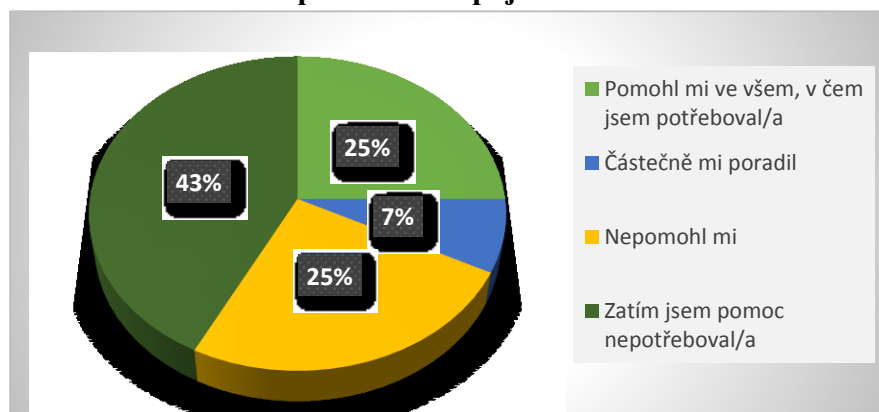


Zdroj: Vlastní zpracování.

Otázka: Pomohl Vám Váš pojišťovací zprostředkovatel při likvidaci pojistné události?

Další otázka měla za cíl zjistit, jak je to s následnou péčí o klienta, která náleží k práci pojišťovacího zprostředkovatele. K této péči by mělo patřit nejen údržba smluv, ale i pomoc v případě, že nastane nějaká pojistná událost. Proto mne zajímalo, jestli dotazovaným jejich pojišťovací zprostředkovatel v tomto případě pomohl. Pomocí byla myšlena pomoc ve smyslu, kam zavolat, co vyplnit a ostatní věci potřebné k tomu, aby likvidátor mohl provést likvidaci pojistné události a klientovi bylo, co nejdříve, vyplaceno pojistné. 43% dotazovaných naštěstí pomoc při likvidaci nepotřebovala, tzn., že u nich nenastala pojistná událost, což je ten nejlepší případ, kdy se nemusí řešit nic, ale 57% z nich už takové štěstí nemělo a pojistná událost přeci jen nastala. Z těchto 57% mělo 32% štěstí na pojišťovacího zprostředkovatele, jež jim alespoň z části a většinou dokonce pomohl ve všem, co potřebovali při pojistné události. A 25% z nich už takové štěstí nemělo a pomoci se od zprostředkovatele nedočkali. To ale vzhledem k předchozím odpovědím a zkušenostem dotazovaných s pojišťovacími zprostředkovateli není překvapením.

Graf č. 5. 10: Pomoc při likvidaci pojistné události



Zdroj: Vlastní zpracování.

V dotazníkovém šetření jsem ještě také zjišťovala, jestli respondentu vědí, v jakých kategoriích mohou pojišťovací zprostředkovatelé pracovat, a jestli vědí, v jaké kategorii vykonává zprostředkovatelskou činnost právě jejich zprostředkovatel, protože každá kategorie má v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích svoji úpravu. Zde se opět ukázalo, že se respondenti z velké části nezajímají o to, s kým jednají, protože polovina z nich uvedla, že neví, v jaké kategorii pracuje jejich pojišťovací zprostředkovatel. Celkové výsledky dotazníkového výzkumu jsou velmi zarážející a negativní a domnívám se, že by se všichni měli zamyslet nad tím, proč jsou pojišťovací zprostředkovatelé vnímáni tak negativně, a zda na této skutečnosti nemají podíl samotní klienti, kupříkladu tím, že nejeví snahu o získání informací o svém pojišťovacím zprostředkovateli a nezjišťují tak, zda je to skutečně odborník na svém místě.

5.1 Závěr dotazníkové šetření

Hlavním cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit, jak veřejnost vnímá zprostředkovatele pojištění, jestli je vůbec využívá, jestli mají lidé přehled o základních povinnostech, které musí splňovat a jaké s nimi mají zkušenosti. Musím konstatovat, že výsledky průzkumu jsou překvapivé a pojišťovací zprostředkovatelé z toho nevycházejí vůbec dobře, a nejen oni, průzkum dokazuje, že veřejnost v podstatě nemá skoro žádný přehled o základních povinnostech pojišťovacího zprostředkovatele a lidé kolikrát ani pořádně neví, s kým vlastně pojištění uzavírají.

Služeb pojišťovacích zprostředkovatelů podle průzkumu nevyužívá 43% z dotázaných, kteří mají sjednané pojištění a většina z nich právě z důvodu, že v nich nemají důvěru a z těch, co zprostředkovatelskou činnost využívají, je více než polovina vnímá negativně a to zejména z důvodů, že se setkali se zprostředkovateli, kteří neměli odborné znalosti na dobré úrovni, nedokázali jim vybrat vhodné pojištění a pořádně poradit, anebo se setkali s tím, že je pojišťovací zprostředkovatel neustále obtěžoval s novými nabídkami. Je možné, že některým z těchto věcí by mohli dotazovaní předejít, kdyby se více zajímali o to, s kým vlastně spolupracují při uzavírání pojistné smlouvy, protože jak průzkum ukázal, tak se o to velká část dotazovaných vůbec nezajímala. Polovina z dotazovaných ani nevěděla, že pojišťovací zprostředkovatelé musejí být registrováni u České národní banky a z těch, kteří to věděli, si to skoro nikdo neověřil a to mi nepřijde zrovna bezpečné, když ani neví, s kým si pojištění sjednávají a vlastně ani to, zda to vůbec je opravdu pojišťovací zprostředkovatel. Většina dotazovaných se taky vůbec nezajímala o to, v jaké pojišťovací kategorii pojišťovací zprostředkovatel pracuje a tím ani nemohl vědět, jaká má práva a povinnosti, nebo jestli má

vůbec právo daný produkt nabízet. Z výzkumu je dále patrné, že se lidé nezajímají ani o to, jaké musí splňovat odborné znalosti, jelikož většina vůbec neví o povinnostech absolvovat pravidelně doškolovací kurzy. Poslední zajímavá věc zjištěna při dotazníkovém výzkumu, která podle mě stojí za zmínku je, že pouze 37% dotazovaných ví, že s nimi pojišťovací zprostředkovatel vedl povinný záznam z jednání, zbytek si na tuto skutečnost nevzpomíná a 15% je přesvědčeno o tom, že žádný záznam z jednání s nimi veden nebyl.

6 Zhodnocení postavení pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu

Poslední kapitola mé práce shrnuje všechny důležité skutečnosti, které byly během psaní zjištěny, ať už se jedná o teoretické skutečnosti, které byly zjištěny nastudováním dostupných materiálů, tak skutečnosti praktické, které byly zjištěny na základě interview s člověkem, který pracuje jako výhradní pojišťovací zprostředkovatel a pohybuje se tak na pojistném trhu už více než patnáct let a také na základě mnou vytvořeného dotazníkového výzkumu, který měl za cíl zjistit, jak pojišťovací zprostředkovatele vnímá veřejnost, jak je využívá a jestli si ověřuje povinnosti, které musí pojišťovací zprostředkovatel splňovat ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Práci jsem se snažila specifičtěji zaměřit na výhradního pojistného agenta, ale pro ucelenější informace a orientaci v této problematice je první kapitola věnována obecné charakteristice všech kategorií pojistných zprostředkovatelů. Hlavním právním pramenem, podle kterého se musejí pojišťovací zprostředkovatelé při výkonu zprostředkovatelské činnosti řídit je Zákon č. 38/2004, o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Tento zákon hlavně určuje podmínky pro výkon zprostředkovatelské činnosti a rozděluje pojišťovací zprostředkovatele do kategorií podle rozsahu činnosti, jakou mohou vykonávat a podmínek, které musejí splňovat. Kategorií, do kterých můžeme zařadit pojišťovací zprostředkovatele, máme ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích 6. Jsou jimi podřízený pojišťovací zprostředkovatel, vázaný pojišťovací zprostředkovatel, výhradní pojišťovací agent, pojišťovací agent, pojišťovací makléř a pojišťovací zprostředkovatel z jiného členského státu než je ČR. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel jako jediný nepracuje na základě písemné smlouvy s pojišťovnou ani klientem, ale na základě písemné smlouvy s výhradním pojišťovacím agentem, pojišťovacím agentem nebo pojišťovacím makléřem, kterého zastupuje. Ostatní jednají na základě písemné smlouvy s jednou nebo více pojišťovnami, kromě pojišťovacího makléře, který má uzavřenou smlouvu o zastoupení s klientem, pro kterého zprostředkovatelskou činnost vykonává. Nejvyšší požadavky pro výkon činnosti jsou kladeny na pojišťovacího makléře, pro ostatní, kromě pojišťovacího agenta, platí stejné podmínky pro výkon činnosti, jen je rozlišena jejich možnost, kolik pojišťoven mohou zastupovat a jaké produkty mohou nabízet. Základními povinnostmi, které musí splňovat každý pojišťovací zprostředkovatel, jsou zápis do registru pojišťovacích zprostředkovatelů, podmínku důvěryhodnosti a podmínku odborné způsobilosti. Registr pojišťovacích zprostředkovatelů

vede Česká národní banka, je veřejný a za registraci se platí správní poplatek. Pojišťovací agent a makléř navíc musí splnit podmínku odborné praxe, která je u makléře požadována delší než u pojišťovacího agenta. Každý pojišťovací zprostředkovatel si musí podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích průběžně doplňovat svoje odborné znalosti a to prostřednictvím doškolovacích kurzů, které je povinen absolvovat každých pět let. Státní dohled nad zprostředkovatelskou činností provádí Česká národní banka.

Další dvě kapitoly této práce jsou už věnované konkrétně tomu, co je každodenní náplní činnosti výhradního pojišťovacího agenta. Nejdůležitější skutečností je, že podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích může zprostředkovatelskou činnost v tomto postavení vykonávat zprostředkovatel pouze pro jednu pojišťovnu. Takže výhradní pojišťovací agent jedná jménem a na účet jedné pojišťovny a má s ní uzavřenou smlouvu o výhradním zastoupení. Tato pojišťovna za práci vyplácí pojišťovacímu zprostředkovateli odměny ve formě provizí, hlavně provizi ziskatelnou, která je vyplácena za uzavření pojistných smluv. Existuje ještě řada jiných provizí, které může získat po splnění povinnosti vázající se k jejich vyplacení. Typy ostatních provizí si většinou určuje sama pojišťovna. Podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích může mít výhradní agent pod sebou podřízené pojišťovací zprostředkovatele, se kterými uzavře písemnou smlouvu a ti vykonávají zprostředkovatelskou činnost jeho jménem a na jeho účet a výhradnímu agentovi jsou za to vypláceny provize ve formě superprovize. Superprovize je vyplácena za to, že má pod sebou podřízené pojišťovací zprostředkovatele, které svým způsobem řídí. Výhradní pojišťovací agent nemusí mít ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích sjednané pojištění pro případ odpovědnosti za škodu při výkonu své činnosti, tuto odpovědnost za něj přebírá pojišťovna. Konkrétní náplň činnosti výhradního pojišťovacího agenta je rozebrána v kapitole čtyři na základě interview, které proběhlo v dubnu 2015 s konkrétním pojišťovacím zprostředkovatelem, kterého jsem pro účely své práce nazvala „Janem Novákem“. Jan Novák pracuje jako výhradní pojišťovací agent pro pojišťovnu Kooperativa už více než patnáct let a poskytl mě informace o své práci a nějaké zajímavosti z praxe. Pan Novák spolupracuje s pojišťovnou na základě dohody o obchodním zastoupením. Na základě této dohody a plné moci od pojišťovny oprávněn jejím jménem a na její účet uzavírat s klienty pojištění uvedené ve smlouvě a za uzavřené smlouvy mu náleží odměna ve formě provize. Dohoda mu také umožňuje přenést plnou moc na podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, prostřednictvím kterého by vykonával svoji činnost. V současné době ale pod sebou žádného podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele nemá a činnost, ke které se ve smlouvě zavázal, vykonává sám. Odpovědnost za škodu způsobenou při

výkonu činnosti za něj převzala pojišťovna. Jak se v kapitole můžeme dozvědět, tak pan Novák se pravidelně účastní doškolovacích kurzů, jak je určeno v Zákoně o Pojišťovacích zprostředkovatelích a navíc je ještě pravidelně školen při každé změně v tomto nebo jiném zákoně, který se vztahuje na činnosti v oblasti pojišťovnictví. Poněkud horší to je s povinností vedení záznamu z jednání, jelikož tuto povinnost moc zodpovědně nedodržuje a tam bych mu doporučovala to napravit, protože mu za to hrozí pokuty a také v případě sporu s klientem nemá důkazní materiál o tom, jak to skutečně bylo. Podle uvedených příkladů z praxe je zřejmé, že ke konfliktům a problémům s nevyplacením pojistného dochází zejména z důvodů neznalosti na straně samotných klientů, kteří si do pojistné smlouvy dají i pro ně ne zrovna výhodné podmínky, jen proto, aby měli levnější pojištění, a pak na ně zapomenou a dožadují se plnění, i když tyto podmínky nedodrželi, nebo z důvodů, že neplatí řádně a včas pojistné. Pátá kapitola už není zaměřena na konkrétního pojišťovacího zprostředkovatele, ale zabývá se tím, jak pojišťovací zprostředkovatele vnímá veřejnost, jaké s nimi mají zkušenosti, zda ví, jaké mají povinnosti podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Zjišťování těchto zkušeností probíhalo na základě dotazníkového šetření, které jsem prováděla na vybraném vzorku respondentů v Jihomoravském kraji v březnu 2015. Výzkum jsem prováděla osobně přímým dotazováním a musím konstatovat, že pro pojišťovací zprostředkovatele dopadl velmi špatně. Ukázalo se, že i sami lidé napomáhají tomu, jak to na pojistném trhu vypadá a to tak, že se nezajímají o to, s kým jednají a jaké mají pojišťovací zprostředkovatelé povinnosti ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích. Výzkum tedy ukázal, že víc jak polovina zprostředkovatelů nesplňuje povinnosti stanovené v tomto zákoně, hlavně nevedou záznam z jednání a nesplňují potřebnou odbornou způsobilost, a proto je větší část veřejnosti vnímá hodně negativně. Výsledkům výzkumu se vůbec nedivím, protože podle mého názoru je trh přesycen. V dnešní době totiž dělá pojišťovacího zprostředkovatele skoro každý druhý, a málokterý z nich má potřebné odborné znalosti a ještě jich velká část jedná velmi neeticky ve snaze získat co nejvíc klientů. Tato skutečnost je podle mého názoru dána tím, že spousta pojišťoven a hlavně makléřských firem nabírá pojišťovací zprostředkovatele jak „na běžícím páse“, stanovuje jim objemy smluv a schůzek, které musejí splnit za měsíc, skoro vůbec je neproškolí a ti pak chodí po ulicích, kolikrát i domech a bytech lidí a snaží se je přemluvit ke změně nebo uzavření pojištění právě s nimi, tím, že jim naslibují všechno co je napadne nebo pomluví pojišťovnu, se kterou mají uzavřenou pojistnou smlouvu apod., jen aby splnili dané požadavky a ve skutečnosti tyto pojištění málokdy bývají výhodná a vhodná, protože sami pojišťovací zprostředkovatelé nemají moc tušení, co nabízejí. Další skutečnost, která má na tento fakt vliv je podle mě to, že Zákon o Pojišťovacích zprostředkovatelích je velmi mírný a

umožňuje vykonávat tuto činnost prakticky každému i bez patřičného vzdělání ve škole, jen na základě absolvování kurzu, které toto vzdělání nahradí. V jednání je teď novela Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, která by snad mohla tyto skutečnosti změnit. Do jaké míry novela přinese nějakou změnu, se teprve uvidí, pokud ke schválení této novely dojde.

Novela Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích je navrhována už několik let, ale ještě nebyla schválena, v této době to ale vypadá, že by k tomu konečně mělo dojít. Novela přinese hodně změn. Mezi nejvýznamnější změnu bych zařadila to, že má změnit kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů ze současných šesti kategorií, mají být pouze dvě a to samostatný zprostředkovatel, který bude moci zprostředkovávat pojištění pro jednu nebo více pojišťoven a vázaný zástupce, který bude vázaný pouze na jednu pojišťovnu nebo jednoho samostatného zprostředkovatele. Nedokáži posoudit, jestli bude tato změna kategorizace k lepšímu nebo horšímu, protože mě osobně to přijde pro běžného občana jednodušší, jelikož bude přesně vědět, s kým jedná a jaké má povinnosti, než zjišťovat tyto povinnosti u šesti pojišťovacích zprostředkovatelů jako je to doposud. Panu Novákovi, s kterým jsem dělala interview tato změna přijde špatná, protože se úplně mění kategorie, které jsou zažity od začátku, názvy obou kategorií jsou úplně nové a každý pojišťovací zprostředkovatel se bude muset jít na základě této skutečnosti přeregistrovat a zaplatit za to spoustu peněz. Přeregistrovat se bude muset jít i pan Novák, kterému doporučuji na základě toho, že je teď výhradní pojišťovací agent se přeregistrovat do kategorie vázaného zástupce, jelikož vázaný zástupce může vykonávat činnost jen pro jednu pojišťovnu nebo jednoho samostatného zprostředkovatele a také je tato přeregistrace levnější. Další změna, kterou považuji za změnu k lepšímu je ta, že by pojišťovacího zprostředkovatele nemohl dělat člověk bez středoškolského vzdělání s maturitou. Změna by mohla pomoci zlepšit odbornost pojišťovacích zprostředkovatelů, i když otázkou je do jaké míry. Já bych navrhovala, aby tuto činnost mohl vykonávat pouze člověk se středoškolským vzděláním ukončeným maturitou nebo vzděláním vysokoškolským s ekonomickým zaměřením, a ještě před zahájením činnosti prošel intenzivním vzdělávacím kurzem zaměřeným na pojistný trh. A poslední velkou změnou, kterou považuji za důležitou, je změna, která by měla „pročistit“ registr pojišťovacích zprostředkovatelů. Je navrhováno, že si pojišťovací zprostředkovatelé budou muset každý rok obnovovat licenci u České národní banky za poplatek, a pokud tak neučiní, budou automaticky vyřazeni z registru. Důvodem pro zavedení tohoto opatření je hlavně to, že je v dnešní době registr plný zprostředkovatelů, kteří zprostředkovatelskou činnost už nevykonávají, ale přesto tam jsou zapsáni. Podle mého názoru je tato změna na jednu stranu pozitivní v tom, že se registr

vyčistí a budou v něm opravdu jen ti zprostředkovatelé pojištění, kteří tuto činnost vykonávají, ale na druhou stranu mě to přijde hodně nespravedlivé vůči zprostředkovatelům, kteří zprostředkování pojištění provádí každý den a to hlavně z důvodu, že jsou za to stanoveny docela vysoké poplatky, které jsou podle mě zbytečné a je to další z možností, které chce využít stát pro financování svých potřeb.

7 Závěr

Tato diplomová práce je věnována pojišťovacím zprostředkovatelům se zaměřením na výhradního pojišťovacího agenta. Je zde uvedena charakteristika všech pojišťovacích zprostředkovatelů, povinností, které musejí ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích splňovat a hlavní část práce je tvořena rozbořem činnosti výhradního pojišťovacího agenta, podmínkami, které musí splňovat a dodržovat při své práci, a v neposlední řadě problémů, se kterými se při své práci zprostředkovatel setkává. Poslední část je věnovaná rozboru výzkumu dotazníkového šetření a celkovému shrnutí práce. Dotazníkové šetření bylo provedeno s cílem zjistit, jak pojišťovací zprostředkovatele vnímá veřejnost. Přišlo mi vhodného tento výzkum zahrnout do mé práce, protože nám poskytuje i pohled na práci zprostředkovatelů z jiné strany a to ze strany těch nejdůležitějších – klientů. Kdyby neměli klienty, tak by nemohli vykonávat svoji práci.

Hlavním úkolem výhradního pojišťovacího agenta a i každého jiného pojišťovacího zprostředkovatele jsou činnosti vedoucí k uzavření pojistné smlouvy, a následná péče o klienta. Uzavírání pojistné smlouvy je pro pojišťovacího zprostředkovatele nejdůležitější činností, protože mu za to náleží odměna ve formě provize, ale i následná péče o klienta je velmi důležitá, aby klient neodešel a smlouvu předčasně nezrušil, pak by pojišťovací zprostředkovatel přišel o provize. Pojišťovací zprostředkovatel musí podle Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích před zahájením své činnosti splnit tři podmínky: zapsat se do registru pojišťovacích zprostředkovatelů, splňovat podmínku důvěryhodnosti a podmínku odborné způsobilosti. V mé práci v kapitole 2, rozebírám podmínky a povinnosti obecně pro všechny pojišťovací zprostředkovatele a to navazuji kapitolou 3, kde se zaměřuji už konkrétně na povinnosti výhradního pojišťovacího agenta. Tyto dvě kapitoly jsou teoreticky zaměřené a rozebírám v nich převážně právní úpravy zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.

Praktická část první kapitolou navazuje na kapitolu 3, která rozebírá práva a povinnosti výhradního pojišťovacího agenta, protože v ní analyzuji práci konkrétního výhradního pojišťovacího agenta, který vykonává zprostředkovatelskou pro pojišťovnu Kooperativa. Informace jsem získala na základě interview, které proběhlo v dubnu 2015, kde mi tento zprostředkovatel poskytl všechny potřebné informace o jeho spolupráci s pojišťovnou, o práci s klienty, povinnostech, které má stanovené ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích a povinnostech, které má na základě smlouvy s pojišťovnou. Tento výhradní pojišťovací agent, který nechtěl být jmenován, proto jsem ho pro účely mé práce nazvala „Jan Novák“, má na

základě smlouvy o obchodní zastoupením a plné moci od pojišťovny oprávnění jejím jménem a na její účet uzavírat s klienty pojištění uvedené ve smlouvě a za uzavřené smlouvy mu náleží odměna ve formě provize. A pokud by chtěl, tak může na základě písemné smlouvy přenést plnou moc na podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele prostřednictvím, kterého by vykonával svoji činnost. V současné době, ale pod sebou pan Novák žádného podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele nemá a činnost, ke které se ve smlouvě zavázal, vykonává sám. Pan Novák se v rámci výkonu zprostředkovatelské činnosti musí účastnit pravidelných školení, které jsou ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích povinné a také pojišťovna, pro kterou svoji činnost vykonává pravidelně, při každé změně v zákoně pořádá školení. Jan Novák má všechny školení zdarma, platí je za něj pojišťovna. Při své práci se snaží dodržovat povinnosti, které má ze Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, ale co se týká povinnosti vést záznam z jednání s klientem, tak ho vede jen u uzavírání smlouvy na přednastaveném formuláři v počítači, který má Kooperativa povinně zaveden od 1. 1. 2014. Tuto skutečnost bych mu doporučovala napravit, protože kdyby přišla na něj kontrola z České národní banky, tak mu za to hrozí sankce a také kdyby došlo ke sporu s klientem, tak nemá podložené, jak jednání skutečně probíhalo. Pan Novák nejen, že shání nové klienty na uzavírání smluv, ale snaží se o své klienty opravu dobře pečovat, pomáhat jim v každé situaci a vyhovět všem jejich požadavkům, hlavně v nízké ceně pojistného, pokud to jen jde. Na to, ale pak během své praxe často doplácí, protože když se snižuje cena pojistného, tak je to vždy na úkor něčeho, s tím sice klienti při uzavírání smlouvy souhlasí, ale v případě likvidní události na to už zapomenou a dochází, tak ke konfliktům, kvůli neplnění ze strany pojišťovny, ale z důvodů, které si zapříčinil sám klient. Dalším velmi častým jevem v jeho praxi je, že lidé neplatí včas pojistné a pak se dožadují plnění, ale v případě neplacení, není pojišťovna povinna plnit. Poslední dobou se také setkává čím dál více z neetickým jednáním ze strany jiných pojišťovacích zprostředkovatelů a to zejména snahou podvodným jednáním přetáhnout klienta. Tento jev dříve nebyl tak častý jako dnes, protože na trhu nebylo tolik pojišťovacích zprostředkovatelů, jako je dnes. Jak jsem během rozhovoru zjistila, tak činnost výhradního pojišťovacího agenta je velmi zajímavá a není jednotvárná, protože neustále je v kontaktu s novými lidmi, ale na druhou stranu dokáže být velmi náročná a nepříjemná, když jsou lidi nepříjemní, neznají svoje povinnosti a domáhají se věcí, na které nemají nárok.

Pátá kapitola práce je vypracována na základě dotazníku, kterým byl zjišťován pohled na pojišťovací zprostředkovatele očima veřejnosti a také to, jaké má veřejnost znalosti ohledně práce pojišťovacích zprostředkovatelů. Závěr této kapitoly byl velmi negativní, protože

z dotazníku vyplynulo, že velká část pojišťovacích zprostředkovatelů nedodržuje povinnosti stanovené Zákonem o Pojišťovacích zprostředkovatelích, a to zrovna, podle mého názoru, dvě nejdůležitější, a to odbornost a povinnost vést písemný záznam z jednání. A hlavně díky těmto skutečnost pohled veřejnosti na zprostředkovatele je dost negativní. Na druhou stranu, ale závěry dotazníkového výzkumu ukázaly, že respondenti nemají znalosti, o tom, co by měl pojišťovací zprostředkovatel splňovat za povinnosti, a neověřují si potřebné informace, aby měli záruku odbornosti. Na základě zjištěných výsledků bych doporučila pojišťovacím zprostředkovatelům více dbát na dodržování povinností, protože jak je v práci uvedeno, tak na to mohou doplatit, a to jak v podobě sankcí od České národní banky, tak v případě sporu s klientem, a těm, co využívají, nebo budou využívat, služeb pojišťovacího zprostředkovatele, doporučuji si předem zjistit, jaké mají povinnosti pojišťovací zprostředkovatelé, tyto povinnosti po nich vyžadovat a ověřit si vždy, s kým jednají, pak lze předejít případným sporům a neobdobnosti při zprostředkování pojištění.

Při vypracovávání mé práce jsem se dozvěděla spoustu zajímavých a užitečných informací, které sama použiji při sjednávání pojistného, a které bych nevěděla, kdybych se tímto tématem nezabývala, hlavně co se týká povinností, jaké mají pojišťovací zprostředkovatelé při své činnosti. Z této práce pro mě vyplynul závěr, že podle mého názoru jsou pojišťovací zprostředkovatelé na pojistném trhu důležití, protože většina lidí o pojištění, pojistných produktech, možnostech jak krýt všechny potřebná rizika nic neví a pojišťovací zprostředkovatelé jim tak pomohou se v tom lépe orientovat a hlavně jim dokáží sestavit produkt na míru a následně se starat o udržování, případně o potřebné změny uzavřených pojistných smluv. Bohužel, ale z práce taky vyplývá skutečnost, že postavení pojišťovacích zprostředkovatelů v dnešní době ztrácí na důležitosti. A to hlavně z důvodu, že je jich na trhu moc, a velmi malé množství z nich jsou odborníci, kteří opravdu vědí a orientují se v této problematice. Z tohoto důvodu by to chtělo nějakou změnu, aby bylo znemožněno takovými lidem zprostředkovatelskou činnost vykonávat a lidé měli zase ve zprostředkovatele pojištění důvěru a využívali jejich pomoci, protože jedná-li se o opravdu o odborníka, tak nikdo nedokáže poradit lépe, jak pojistit vše, co je potřebné. Sice je navrhována novela Zákona o Pojišťovacích zprostředkovatelích, která by měla přinést řadu změn, ale podle mého názoru většina těch změn rozhodně není k lepšímu. Tak až čas ukáže, jak to dopadne, a jestli zprostředkovatelskou činnost budou vykonávat zase jen opravdu odborníci, anebo bude čím dál víc zprostředkovatelů bez potřebných odborných znalostí a profesionálního chování a tím pojišťovací zprostředkovatelé ztratí na pojistném trhu význam.

Seznam použité literatury

Knižní publikace

1. ADOLT, Jiří a Petr SUCHÁNEK, (2005). *Pojišťovací zprostředkovatelé*, Praha: ASP. 424 s. ISBN 80-7357-096-3.
2. DUCHÁČKOVÁ, Eva, (2009). *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, s.r.o. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
3. DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL a kol, (2012). *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.
4. HRUBOŠOVÁ, Marcela, (2009). *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*, Praha: Linde Praha, a.s. 118 s. ISBN 978-80-7201-775-1.
5. JANDOVÁ, Lucie a Petr ŠLAUF a Jaroslav SVEJKOVSKÝ, (2014). *Pojištění v novém občanském zákoníku, komentář*. Praha: C. H. Beck. 353 s. ISBN 978-80-7400-530-5.
6. MESRŠMÍD, Jaroslav, (2015). *Regulace pojišťovnictví EU*. Praha: Professional Publishing. 173 s. ISBN 978-80-7431-146-8.
7. ZUZANÁK, Aleš a Jaroslava ŠULCOVÁ a Jan Hora, (2011). *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. Praha: Linde Praha, a. s. 239 s. ISBN 978-80-7201-838-3.

Právní normy

1. Vyhláška č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí.
2. Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona ve znění pozdějších předpisů.
3. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Odborné publikace

1. Karásek, Martin. (2012). Aktuální otázky působení pojišťovacích zprostředkovatelů na českém pojistném trhu. Praha, 2012. Diplomová práce. Fakulta financí a účetnictví Vysoké školy ekonomické v Praze. Katedra bankovníctví a účetnictví. Vedoucí práce Eva Ducháčková.

2. Kluch, Ondřej. (2010). Pojišťovací makléř. Ostrava, 2010. Diplomová práce. Ekonomická fakulta Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava. Katedra práva. Vedoucí práce Martina Krügerová.
3. Kulhánková, Martina. (2011). Pojišťovací zprostředkovatelé a další distribuční kanály pojistných produktů. Praha, 2011. Diplomová práce. Fakulta financí a účetnictví Vysoké školy ekonomické v Praze. Katedra bankovníctví a účetnictví. Vedoucí práce Eva Ducháčková.

Internetové zdroje

1. Holeš, S. (2014). *Novela zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích: Konec poradců bez maturity*. Dostupné z: <http://www.penize.cz/pojisteni/289435-novela-zakona-o-pojistovacich-zprostredkovatelich-konec-poradcu-bez-maturity>. [10-03-2015].
2. Kokeš, J. (2008). *Povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů*. Dostupné z: <http://www.investujeme.cz/povinnosti-pojistovacich-zprostredkovatelů/>. [10-03-2015].
3. Zamečník, P. (2011). *ČNB zdrazila registraci pojišťovacích zprostředkovatelů*. Dostupné z: <http://www.investujeme.cz/cnb-zdrazila-registrace-pojistovacich-zprostredkovatelů/>. [18-03-2015].
4. Internetové stránky ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY. ČNB: *Úřední sdělení České národní banky o povinnostech pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí absolvovat doškolovací kurzy*. [online]. ČNB [20-03-2015]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2009/download/v_2009_07_20809560.pdf
5. Internetové stránky ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY. ČNB: *Povinné přílohy u registrace Výhradního pojišťovacího agenta*. [online]. ČNB [20-03-2015]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/povolovaci_schvalovaci_rizeni/poj_zprostredkovatele_likvidatori/download/povinne_prilohy_VPA.pdf
6. Internetové stránky České asociace pojišťoven. ČAP: *Kodex etiky v pojišťovníctví*. [online]. ČNB [10-04-2015]. Dostupné z: http://www.cap.cz/images/O_nas_-_obrazky/Kodex-etiky-v-pojistovnictvi-F.pdf

7. Internetové stránky Peníze.cz: *Manuál klienta: povinnosti poradců a zprostředkovatelů*. Dostupné z: <http://www.penize.cz/51605-manual-klienta-povinnosti-poradcu-a-zprostredkovatele>. [10-03-2015]
8. Internetové stránky České národní banky. ČNB: Úřední sdělení České národní banky k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. [online]. ČNB [20-03-2015]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf
9. Internetové stránky České národní banky. ČNB: *Legalizace výnosů z trestné činnosti*. https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/legalizace_vynosu/
10. Internetové stránky ČNB PRO VŠECHNY. ČNB. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. [online]. ČNB[20-03-2015]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html
11. Internetové stránky O POJIŠTĚNÍ, (2014). *Aktuální přehled počtu pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR*. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostredkovatelku-v-cr/>. [10-03-2015].

Speciální zdroje

1. NOVÁK, Jan. (2015). Interview.

Seznam zkratek

a. s. - akciová společnost

apod. - a podobně

CD - kompaktní disk (z anglického Compact Disc)

č. - číslo

ČNB - Česká národní banka

ČR - Česká republika

EHS - Evropské hospodářské společenství

ES - Evropské společenství

EU - Evropská unie

IČ - identifikační číslo

Kč - Koruna česká

mil. – milión

PA – pojišťovací agent

PO - právnická osoba

PM – pojišťovací makléř

RT – rejstřík trestů

Sb. - sbírka

tj. - to je

tzn. - to znamená

tzv. – takzvaný

VPA – výhradní pojišťovací agent

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užit (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užit dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 24. 2. 2015

Eva Golamová

jméno a příjmení studenta

Seznam příloh

Příloha č. 1: **Osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů**

Příloha č. 2: **Příhláška k odborné zkoušce pro pojišťovacího zprostředkovatele**

Příloha č. 3: **Osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů**

Příloha č. 4: **Dotazník**